

DAFTAR PUSTAKA

https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_perguruan_tinggi_di_Semarang

<https://id.wikipedia.org/wiki/Mahasiswa>

<https://kbbi.web.id/mahasiswa>

- Alwi, I. (2010). Kriteria empirik dalam menentukan ukuran sampel pada pengujian hipotesis statistika dan analisis butir. *Formatif*, 2(2), 140–148.
- Anugrah, T. D., Paramita, P. D., & Warso, M. M. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi (studi kasus pada pengguna BRT Kota Semarang koridor II trayek Terboyo-Sisemut). *Jurnal of Management*, 5(1), 29–36.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (survei pada konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1–7.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan skala psikologi* (2nd ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Handayani, S. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan pasti pass di SPBU 44.522.20 Bangsri Kabupaten Brebes (cv. berkah) terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Strategik*, 2(1), 16–33.
- Harun, H. I. (2012). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa pengguna game pointblank. *EMPHATY Jurnal Fakultas Psikologi*, (0274).
- Haryanto, E. I. 2303-1174. (2013). Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 750–760.
- Khoirista, A., Yulianto, E., & Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (survey pada pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnisadministrasi Bisnis*, 25(2), 1–7.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management. Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., & Gagah, E. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management*, 4(4).

- Kurniawati, J., & Baroroh, S. (2016). Literasi media digital mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Jurnal Komunikator*, 8(2), 51–66.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek* (Edisi Pert). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. (E. 2, Ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (studi PO Efisiensi jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.
- Muhtarom, Warso, M. M., & Hasiolan, L. B. (2013). Analisis kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan SBC Semarang. *Journal of Management*, 1(1), 1–9.
- Nurwardani, M., & Sumaryono. (2013). Hubungan antara kepuasan konsumen dengan intensitas penggunaan kartu prabayar. *Jurnal Spirits*, 3(2), 1–15.
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. (2012). Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kentucky fried chicken Semarang Candi. *Dinamika Kepariwisataah*, XI(2), 13–23.
- Putro, S. Wi., Samuel, H., Karina, R., & Brahmana. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Rinala, I. N., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. (2013). Kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada sekolah tinggi pariwisata Nusa Dua Bali. *E-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha*, 4, 1–12.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 3(1), 1–22.
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam penyot ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Jasa*, 1(2), 1–7.
- Setiawan, E. (2018). Mahasiswa.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Taman, A., Sukirno, Sari, A. R., Setiawan, N., & Pustikaningsih, A. (2013). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada fakultas

ekonomi universitas negeri yogyakarta. *Jurnal Nominal*, II, 99–111.

Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (Edisi 3). Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

Widyanti, R., & Kurniaty. (2012). Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. *CBAM*, 1(1), 873–883.

Yanuarista, T., Djoko, H., & Widiartanto. (2015). Pengaruh citra merek, kualitas produk, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk tupperware (studi pada konsumen PT. Tiara Kinarya Sakti, Kudus). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(3).