

المراجع

يوسف شكري فرحات، معجم الطلاب : عربي - عربي، لبنان : دار الكتب العلمية،

.٢٠٠٧

منير البعلبكي، المورد الأكبر: قاموس إنجليزي - عربي حديث، دار العلم للملايين،

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Daryanto, M., *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Djanali, Supeno, *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Confidence) Pendidikan Tinggi Bidang Akademik*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2003.

Gaspers, Vincent, *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia, 2008.

Gaspersz, Vincent, *Penerapan Konsep VINCENT Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Yayasan Indonesia Emas dan PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.

H, Assael, *Customer Behavior and Marketing Action*, Boston Massachusetts: PWS-Kelling Publishing Company, 1994.

Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset. 2004

- Ma'arif, Syamsul, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo*, Semarang: LP2M IAN Walisongo, 2014.
- Mishra, Sanjaya, *Quality Confidence in Higher Education: an Introduction*, (Bangalore: Nasional Assesment and Accreditation Council, 2006.
- Musahadi, *Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo*, Semarang: LP2M IAIN Walisongo, 2014.
- Nasution, M. Nur, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nasution, M. Nur, *Manajemen Mutu terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Patton, Patricia, *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2000.
- Peter, J. Paul, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Rahmayanti, Mina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010.
- Rambat, Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*, Edisi Pertama, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2001.

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Sadat, M., *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia*, Tesis, Jakarta: Pascasarjana Universitas Indonesia, 2000.
- Sallis, Edward, *Total Quality management in Education*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2007.
- Solihin, Mohammad, “*Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011*”, *Skripsi*, Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2011.
- Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, Semarang: CV. Ghyyas Putra, 2009.
- Sutarno, NS, *Manajemen Perpustakaan “Suatu Pendekatan Praktik”*, Jakarta: CV Sagung Seto, 2006.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005
- Triono, M. Joko, “*Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang*”, *Skripsi*, Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2012

Yamit, Zulhan, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*,
Yogyakarta: Ekonisa, 2001.

Yun, Chang Zeph, et. al., *Kualitas Global Manajemen Kualitas
Total (TQM) di Singapura Airlines (SIA)*, Jakarta:
Pustaka Delapratasa, 1998.