

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Alma, Buchari dan Ratih Hurriyati. 2008. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan: Fokus Pada Mutu Dan Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Asdi Mahasatya.
- Bungin, Burhan. 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Depok: Prenada Media Group.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma dan Diskusi Teknologi Komunikasi Masyarakat*. Jakarta: PT Kencana.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: PT Kencana.
- Kuntjojo. 2009. *Metodologi Penelitian*. Kediri: Universitas Nusantara PGRI.

- Liliwari, Alo. 2014. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Luthans, Fred. 2005. *Organizational Behavior*. Yogyakarta: Andi.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Masmuh, Abdullah. 2010. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: UMM Press.
- Moleong, Lexy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Prakasa, Sangra Juliano. 2018. *Statistika Sosial SPSS & SPSS for Communication Science*. Bandung: Unikom Press.
- Purwanto, Djoko. 2011. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Robbins, P. Stephen. 2012. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Romli, Khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ruslan, Rosady. 2016. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sendjaja, S.Djuarsa. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.

- Silalahi, Ulber. 2017. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Solihat, Manap, dkk. 2015. *Interpersonal Skill: Tips Membangun Komunikasi dan Relasi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Hamingpraja. 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Liberty.
- Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Usman, Husaini. 2008. *Manajemen, Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widjaja, H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Zethmal, V.A dan Bitner, M.J. 2003. *Service Marketing*. New Delhi: Tata McGraw Hill.

## **B. Karya Ilmiah**

- O, Vashti Badzlina. 2017. *Hubungan Kualitas Pelayanan Customer Service dengan Kepuasan Pelanggan Mandala Multifinance Cabang Bogor*. Bandung: Skripsi, Jurusan Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran.
- Nugraha, Agung. 2018. *Kualitas Pelayanan Tim Protokol Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung Terhadap Kepuasan Penyelenggara Event Di Kalangan Publik Internal*. Bandung: Skripsi,

Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Komputer Indonesia.

### C. Jurnal Ilmiah

Gong, Taeshik dan Youjae Yi. 2018. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Five Asian Countries*. Wiley Online Library: International Journal of Instruction Vol. 35 No. 22 April 2018.

### D. Internet Searching

<http://www.unikom.ac.id> (Tanggal akses 24 Februari 2019 pukul 11.00 WIB)

<sup>1</sup>[http://kelembagaan.ristekdikti.go.id/index.php/2018/01/19/perguruan-tinggi-di-indonesia-mampu-bersaing-dengan-perguruan-tinggi-asing-selama-memahami\)-tuntutan-costumer/](http://kelembagaan.ristekdikti.go.id/index.php/2018/01/19/perguruan-tinggi-di-indonesia-mampu-bersaing-dengan-perguruan-tinggi-asing-selama-memahami)-tuntutan-costumer/) (Tanggal akses 19 Mei 2019 pukul 10.00 WIB)

<sup>2</sup><http://m.facebook.com/unikom-bandung/pelayanan-student-admission-unikom/> (Tanggal akses 13 Mei 2019 pukul 11.30 WIB)

<sup>3</sup><http://kbbi.web.id/staf> (Tanggal akses 19 Mei 2019 pukul 13.00 WIB)

<sup>4</sup>[http://www.academia.edu/24809316/MACAM-MACAM\\_STAF\\_DAN\\_FUNGSINYA](http://www.academia.edu/24809316/MACAM-MACAM_STAF_DAN_FUNGSINYA) (Tanggal akses 19 Mei 2019 pukul 13.10 WIB)

<sup>5</sup><http://diktis.kemenag.go.id/prodi/dokumen/UU-Nomor-12-Tahun-2012-ttg-Pendidikan-Tinggi.pdf> (Tanggal akses 29 Maret 2019 pukul 09.00 WIB)

### E. Sumber Lainnya

Arsip layanan akademik *Student Admission*.