DAFTAR PUSTAKA

International Standard. ISO 9000:2005. Switzerland. 2005.

International Standard. ISO 9001:2008. Switzerland. 2008.

International Standard. ISO/ TR 10013:2001. Switzerland. 2001.

Kementerian Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT). Jakarta. 2010.

Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional. Panduan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT) Bidang Akademik. Jakarta. 2006.

Badan Standardisasi Nasional. Penulisan Standar Nasional Indonesia. Jakarta. 2007.

Philip Kotler and Kevin Lane Keller. *Marketing Management*, 14th Edition. New Jersey: Prentice Hall Published, 2012.

Juran. Joseph M. 1993. *Quality Planning and Analysis.* Third edition. New York: McGraw-Hill.

Halim, Wandi. *Pengaplikasian Sistem Pengendalian Dokumen Di PT. Tripatra Engineering and Constructors Pada Departemen Quality Management*. Bandung:Unikom. 2013.

Tjipto Atmoko. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. (*Online*), http://e-dokumen.kemenag.go.id/files/BX32jRZz1284857253.pdf, diakses pada 27 Mei 2014.

Darmono. *Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP) untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi*. (*Online*), http://library.um.ac.id/index.php/Artikel-Pustakawan/pengembangan-standard-operating-procedures-sop-untuk-perpustakaan-perguruan-tinggi.html, diakses pada 27 Mei 2014.

Nurjanah, Siti. (2013). *Pengaruh Layanan Biro Administrasi Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Moderating Variabel Kepuasan Di Industri Pendidikan* (*Studi Kasus Institut Teknologi dan Bisnis Kalbe*). Surakarta.

Kurniawan, Muhammad. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa* (*Studi pada mahasiswa*

semester IV Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang). Jakarta: Universitas Terbuka. 2012.

Asih, Daru. *Analisis factor kualitas layanan administrasi akademik dalam memberikan kepuasan kepada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta*. Jakarta: Universitas Mercu Buana.

Triono, Muhammad. Joko. *Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah Iain Walisongo Semarang.* Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo. 2012.