

DAFTAR PUSTAKA

- Annamdevula, S. dan Bellamkonda, R.S. 2016. *The Effects of Service Quality on Student Loyalty: The Mediating Role of Student Satisfaction. Journal of Modelling in Management*. 11(2). 446-462.
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Beamount, D., 2012. *Service Quality in Higher Education*. The Student's Viewpoint, Dissertation of University of Manchester.
- Cooper, D.R. dan Schindler, P. 2014. *Business Research Method*. Twelfth Edition. McGraw-Hill, Inc. Singapore.
- Daga, Rosnaini. 2017. Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan. Makasar: Global Research and Consulting Institute (Global-RCI).
- Daulay, N. (2015). Penerapan Ilmu Psikologi Pada Perpustakaan. *Jurnal Iqra'*, 9 (1), 14-28.
- Fajar, Laksana. 2008. Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ferdinand, Agusty. 2018. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogero.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Bina Media.
- Hsieh dan Shannon. 2005. Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*. Volume 19 Nomor 3.
- Hayati, Fatima Indah. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa di Universitas AMIKOM Yogyakarta. Tesis, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa berbasis Kompetensi. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmud, Marzuki. 2012. Manajemen Mutu Perguruan Tinggi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mu'ah. 2014. Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

- Mulyani, S., 2013. Studi Perencanaan: Pengembangan Layanan dan Fasilitas Akademik Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Padang, Thesis, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Mulyawan, A dan Sidharta. 2014. Determinan Kualitas Akademik di STMIK Mardira Indonesia Bandung. Jurnal Komputer dan Bisnis. 8(1). 13-24.
- Nazih, Luthfi. 2023. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Telekomunikasi Selular. Tesis, Universitas Gadjah Mada.
- Nugraha, N., Aswardi, A., Reni., 2016. Pengembangan *Model Service Quality* Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Internal di Perguruan Tinggi. Ethos: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat. 4 No 2, 192.
- Ratnaningrum, Luh Putu R.A. 2023. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Indonesia. Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management. Vol.3 No. 1 Januari – April 2023.
- Republik Indonesia, 2012. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- Riduwan. 2015. Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Edisi ke-6. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Rosi, Setyorini. 2015. "Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan di Program Magister Sains dan Doctor Fak.Ekonomika dan Bisnis UGM: Penerapan model SERVQUAL Gap 5 dan Impotrant Performance Analysis (IPA)". Tesis, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Sinedu, Sastiyani. 2020. Analisis Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Akademik di Sekolah Tinggi Teknologi Nuklir. Tesis, Yogyakarta.
- SNI ISO 9001 2015 Sistem Manajemen Mutu.
- Sudaryono. 2014. Perilaku KOnsumen Dalam Perspektif Pemasaran. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Suharsaputra, U. 2015. Manajemen Pendidikan Perguruan Tinggi. Bandung. Refika Aditama.
- Sudirman, A. M. (2011). Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan ke 17. Bandung: Alfabeta.

Susetyo, Dwinanto P., Pranajaya, Eka., Setiawan, Teddy., Suryana, Asep. 2020. Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences (FJAS)*. Vol.1, No.4 2022:473-492.

Tjipto, F., & Chandra, G. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. Service, Quality dan Satisfaction. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.

Undang-undang No 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.

Wibisono, Deny. 2018. Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD. *Jurnal Sosio e-kons*. Vol.10 No.1. 56-74.