

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2006). Pengembangan HEdPERF: Alat Ukur Kualitas Layanan Baru Untuk Sektor Pendidikan Tinggi. *Jurnal Internasional Studi Konsumen*, 30(6), pp. 569–581. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- Annamdevula, S., dan Bellamkonda, R. S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Kepuasan, Loyalitas, dan Motivasi Mahasiswa di Universitas-Universitas India: Pengembangan EduQual. *Jurnal Pemodelan*. Hal. 488–517. <https://doi.org/10.1108/JM2-01-2014-0010>
- Ardana, I. D., Artana, I. R., dan Kurniawan, I. B. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif*, 8(2), pp. 56-65.
- Azraii, A. B., Ramli, A. S., Ismail, Z., Abdul-Razak, S., Badlishah-Sham, S. F., Mohd-Kasim, N. A., et al. (2021). Validity and Reliability of an Adapted Questionnaire Measuring Knowledge, Awareness and Practice Regarding Familial Hypercholesterolaemia Among Primary Care Physicians in Malaysia. *BMC Cardiovasc Disord*, 21(1), pp. 1-17.
- Azwar, S. (2005). Dasar-Dasar Psikometri. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2019. Validitas dan Reliabilitas. Edisi 4, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Azzahra, R. P., dan Hadiono, K. (2022). Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Unisbank Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa dengan Pendekatan ServQual . *Jurnal Teknologi Informasi*, 19(2), pp. 137-152.
- Cliff, N. (1988). The eigenvalues-greater-than-one rule and the reliability of components. *Psychological Bulletin*, 103(2), 276–279. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.103.2.276>
- Cohen, L., Manion, L., dan Morrison, K. (2011). *Research Methods In Education*. Routledge, New York.
- Cronin, J. J., dan Taylor, S. A. (1992). MeasuringService Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), pp. 55.<http://doi.org/10.2307/1252296>
- Darmawan, I. A., dan Sujoko, E. (2017). Survei Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Kualitas Layanan di STT Simpson Ungaran, Semarang, Jawa Tengah. *Satya Widya*, 33(1), pp. 45-55.
- Devellis, R. F. (2003). Scale Development. London: Sage Publications.
- Dewi, M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 4(1), pp. 203-213.
- Fajlurrahman, I., dan Wardaningsih, S. (2021). Kebijakan Kampus Terkait Kesehatan Jiwa pada Mahasiswa: Literature Review. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ): Persatuan Perawat Nasional Indonesia*, 9(3), pp. 603-612.

- Falmon, F. (2020). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (SERVQUAL) untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan pada Prodi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana. *Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*, 1(1), pp. 68-78.
- Gunawan. (2017). Manajemen Mutu Pendidikan Perguruan Tinggi Islam Swasta (Studi Kasus Perguruan Tinggi Keagamaan Islam dalam Meningkatkan Input dan Output UM Metro, IAIM NU dan STIT Agus Salim Metro). (Disertasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).
- Gruber, T., Fur, S., Voss, R., dan Zikuda, M.G. (2010). Examining Student Satisfaction with Higher Education Services Using a New Measurement Tool. *International Journal of Public sector Management*, 23(2), pp. 105-123.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate data analysis: A global perspective (seventh ed). New Jersey: Pearson Education, Inc
- Harahap, I. P., dan Novita, D. (2020). Validitas dan Reliabilitas Instrumen Tes Diagnostik Four-Tier Multiple Choice (4TMC) pada Konsep Reaksi. *Unesa Journal of Chemical Education*, 9(2), pp. 222-227.
- Hardinto, R. K., Rozaq, A., Yunida, R., dan Padli. (2017). Pengukuran Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Berbasis EDUQUAL Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal POSITIF*, 3(1), pp. 25-34.
- Kristen, G. (1990). Manajemen Layanan dan Pemasaran: Mengelola Momen Kebenaran dalam Persaingan Layanan (Seri Masalah Organisasi dan Manajemen). Buku Lexington.
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), pp. 22-35.
- Kusjono, G., dan Sudjiani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Islam Cikal Harapan Bumi Serpong Damai. *Jurnal Ilmiah Feasible*, 1(1), pp. 97-108.
- Kusumaningrum, S. D., dan Muslikhah, S. (2017). Kajian Model-Model Pengukuran Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi. *Forum Manajemen Indonesia*, pp. 1-11.
- Kuswanto, dan Anderson, I. (2021). Effect of Service Quality and Motivation on the Consumption Behavior of Students in the Academic Services. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 10(1), pp. 86-96.
- Limanan, D., dan Olivia, S. (2020). Gambaran Tingkat Stress pada Mahasiswa Kedokteran Angkatan 2020 Dalam Pandemi COVID-19. *Seminar Nasional Ke-IV Universitas Tarumanagara*, pp. 637-640.
- Mahirun, Suryani, & Nasution, N. B. (2021). Kepemimpinan Transformatif Sebagai Mmodel Pengembangan Sumber Daya Manusia yang Kreatif. *Jurnal PENA*, 35 (2), pp. 64-76.

- Mai, L. (2005). A Comparative Study Between UK and US: Student Satisfaction in Higher Education and its Influential Factors. *Journal of Marketing Management*, Vol. 21, pp. 859-878.
- Martini, N., Prasetyo, D., Setiawati, E. P., Husin, F., Wahmurti, T., dan Budimansyah, D. (2019). Pengaruh Komponen Motivasi Belajar Terhadap Hasil OSCE pada Mahasiswa Program Diploma Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran. *Jurnal Kebidanan*, 5(2), pp. 144-153.
- Masyita, S. (2020). Kepuasan Mahasiswa Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik. *Jurnal BRAND*, 2(1), pp. 89-98.
- Mattah, P. A. D., dan Kwarteng A. J., (2018). Indicators of Service Quality and Satisfaction Among Graduating Students of a Higher Education Institution-HEI) in Ghana. *Higher Education Evaluation and Development*, 12(1), pp. 36-52.
- Mizikaci, F. (2006). A Systems Approach to Program Evaluation Model for Quality in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, 14(1), pp. 37-53.
- Mohebbi, B., Sadeghipour, P., Noohi, F., Maleki, M., Peighambari, M. M., Hosseini, S., et al. (2022). Reliability and Validity of a Satisfaction Questionnaire on Virtual Education in the Coronavirus Disease 2019 Pandemic Era Aimed at Cardiology Faculty Members. *Journal of Education and Health Promotion*, Vol. 11, pp. 1-5.
- Mokodompit, F., dan Luneto, B. (2019). Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa . *Al-Minhaj: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), pp. 93-110.
- Nurlaela dan Sugiyanto. (2019). Pengaruh Kinerja Dosen dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dampaknya Terhadap Prestasi Belajar di Universitas Pamulang Tangerang Selatan. *Prosiding Seminar Nasional Humanis*, 1(1), pp. 577-589.
- OECD. (2020) PISA 2020 Assessment and Analytical Framework: Science, Reading, Mathematic, Financial Literacy and Collaborative Problem Solving. <http://www.oecd.org/publications/9789264281820>
- Parasuraman, A., Zeithaml, dan Berry. (1994). Alternative Scale for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), pp. 193-194.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., dan Khannan, M. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI*, 12(1), pp. 1-11.
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 13 (1), pp. 65-71.
- Putri, A. R. (2020). Tinjauan Pustaka Mengenai Perbedaan Derajat Kecemasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Tahap Preklinik dan Klinik. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1), pp. 352-356.

- Putri, N. T., Amrina, E., dan Helmi, A. S. (2015). Pengaruh Akreditasi Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Seminar Nasional Pengembangan Pendidikan Tinggi*, pp. 245-258.
- Putri, R. O., dan Martha, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dengan Metode SERVPERF dan IPA. *Buletin Ilmiah Math. Stat. dan Terapannya (Bimaster)*, 8(1), pp. 103-110.
- Putro, S. S., Rahmanita, E., dan Isnaniyah, R. (2017). Implementasi Metode SERVQUAL dan SAW untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan. *Jurnal Komunikasi, Media, dan Informatika*, 6(2), pp. 1-9.
- Reynolds, W. M. dan Miller, E. G. (2003). *Handbook of Psychology: Educational Psychology*. Vol. 7, pp. 104-122. New York: Wiley.
- Rifai, M., Kencana, E., dan Nilakusmawati, D. P. (2022). Apakah Mutu Layanan Akademik Memengaruhi Kepuasan Mahasiswa FMIPA UNUD Belajar di Masa Pandemi. *E-Jurnal Matematika*, 11(2), pp. 140-145.
- Rusdarti, R., dan Sucihatiningsih, D. W. P. (2017). Akuntabilitas Penjaminan Mutu Terhadap Akreditasi Program Studi di Pascasarjana Universitas Negeri Semarang. *Educational Management*, 6(2), pp. 196-207.
- Sastroasmoro, S., dan Ismael, S. (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi ke-5*. Jakarta: Sagung Seto.
- Senthilkumar dan Arulraj. (2011). SQM-HEI – Penentuan Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi di India. *Jurnal Pemodelan dalam Manajemen*, 6(1), pp. 60–78. <https://doi.org/10.1108/17465661111112502>
- Setyawati, R. D., Happy, N., dan Murtianto, Y. H. (2017). Instrumen Angket Self-Esteem Mahasiswa Ditinjau dari Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Phenomenon*, 7(2), pp. 174-186.
- Sharabi, M. (2013). Managing And Improving Service Quality In Higher Education. *International Journal Of Quality And Service Sciences*, 5(3), 309–320. doi:10.1108/ijqss-03-2013-0016
- Sinollah dan Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), pp. 45-64.
- Siswopranoto, M. F. (2022). Standar Mutu Pendidikan. *Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam*, 6(1), pp. 17-29.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, S. (2005). Pengembangan Alat Ukur Psikologis. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Susanto, H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 15(2), pp. 88-98.
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., dan Seebaluck, A. K. (2016). Measuring Service Quality in Higher Education: Development of a

- Hierarchical Model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, 24(2), pp. 1–17. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/QAE-11-2012-0046>
- Tjiptono, F. (2016). *Layanan, Kualitas & Kepuasan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tulak, G. T., dan Yelsi. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa Reguler Semester IV Program Studi S1 Keperawatan STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo Tahun 2017. *Jurnal Fenomena Kesehatan*, 1(1), pp. 7-12.
- Tumbelaka, A. (2002). *Telaah Kritis Makalah Uji Diagnostik*. *Sari Pediatri*, 4(2), pp. 98-102.
- Wahyuni, S., Setiawan, A., Riyadi, Astuti, R. D., Saptianing, & Wibowo, B. Y. (2020). Model Pengembangan Program Studi Dengan Pendekatan Service Quality in Higher Education (HESQUAL). *Prosiding Seminar Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Polines*, Vol. 3, pp. 1050-1058.
- Winarno, H., dan Absor Tb. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada PT. Media Purn Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(2), pp. 146-160.
- Yasir, M., Suarman, dan Gusnardi. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Siswa dan Motivasi Dalam Pembelajaran Kelompok (Cooperative Learning) dan Kaitannya dengan Hasil Belajar Akuntansi di SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru. *Pekbis Jurnal*, 9(2), pp. 77-90.
- Yusuf. (2017). The Influence of HEdPERF and Student Satisfaction Against Perceived Service Value and Implication in Institutional Image. *IJBE: Integrated Journal of Business and Economics*, pp. 5-16.