

DAFTAR PUSTAKA

- Amir,M.Faisal, 2016. *Manajemen Kinerja Perguruan Tinggi*. Edisi ke-1. Penerbit Mitra Wacana Media:Jakarta
- Arifah, Nur. 2016. *Panduan Mudah dan Praktis Menyusun Skripsi-Tesis dan Disertasi*.Edisi ke-1. Penerbit Araska:Yogyakarta
- Arikunto. Suharsimi. 2016. *Manajemen Penelitian*. Edisi ke-13. Penerbit Rineka Cipta:Jakarta
- Burhan, Nurgiyantoro, Gunawan, Marzuki. 2015. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu Sosial (Teori dan Praktik dengan IBM SPSS Statistic 21)*.Edisi Revisi. Penerbit Gadjah Mada University Press: Yogyakarta
- Buku 6 Matrik Penilaian Borang dan Evaluasi Diri AIPT 2011. BAN-PT
- Friska Alanda Tuhumury, 2019.” Analisis Peluang Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Berdasarkan Persepsi Mahasiswa di Institut Sains Dan Teknologi AKPRIND Yogyakarta.” Tesis tidak dipublikasikan, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Harsono, dkk, 2016, Penerapan Tata kelola Keuangan di Universitas Islam Batik Surakarta untuk mewujudkan Good University Governance, Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial, Volume 26, Nomor 2, (Desember) hal. 58-74
- Indrajit, Richardus Eko dan Richardus Djokopranoto. 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Edisi ke-1.Penerbit Andi:Yogyakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 261/MENKES/SK/II/1998 Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesebelas. PT. Indeks, Jakarta.
- Laporan Kepuasan Mahasiswa Unit Penjaminan Mutu Tahun 2018 Poltekkes Kemenkes Bengkulu.
- Laporan Sipensimaru Poltekkes Kemenkes Bengkulu Tahun Ajaran 2016/2017
- Laporan Tahunan Poltekkes Kemenkes Bengkulu Tahun 2018
- Louis Cohen, Lawrence manion and Keith Morrison, 2007, *Research Methods In Education*. Sixth Edition.Companion Website: New York
- Mulyawan,A dan Sidharta, I, 2014. Determinan Kualitas Layanan Akademik di STMIK Mardira Indonesia Bandung, *Jurnal Computech dan Bisnis*. Volume 8, No. 1, (Juni) hal: 13-24

- Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985, A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research, *The Journal of Marketing*, Volume 49, No.4 (Autum, 1985), pp.41-50
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum. Nomor 30/PRT/M/2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Negeri.
- Profil Poltekkes Kemenkes Bengkulu Tahun 2018.
- Qomariah, N, 2012, Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Volume 10, No.1, (Maret) hal:177-187
- Renstra Bisnis Jilid II Tahun 2016-2020 Poltekkes Kemenkes Bengkulu
- Riduwan. 2015. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Edisi ke-6. Penerbit Alfabeta: Bandung
- Rinala, N.I.; Yudana, I.M, dan Natajaya, I.N, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali, *E-Jurnal Universitas Pendidikan Ganesha*. Volume 4.
- 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 Important Performance Analysis (IPA)." Tesis tidak dipublikasikan, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Ross, H. Taplin, 2012, Competitive Importance-Performance Analysis of an Australian Wildlife Park, *Tourism Management*, 33 (2012), 29-37
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Edisi ke-1. Penerbit Graha Ilmu: Yogyakarta
- Srinadi, M.IGA dan Nilakusumawati, E.DP, 2008. Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan, *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Volume XXVII, No. 3, (November) hal:217-231
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Service Management mewujudkan Layanan Prima*. Edisi ke-2. Penerbit Andi : Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Management (TQM)*. Edisi Revisi. Penerbit Andi: Yogyakarta



Tuerah,F.F.R, Mannaneke,L, Tawas,H.N, 2015. Analisis Kualitas Layanan Akademik dan administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal EMBA*. Volume 3, No. 4, (Desember) hal:422-432

Undang-Undang No. 12 Tahun 2012, Tentang Pendidikan Tinggi

Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional
Wibisono,Deny. 2018.Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD, *Jurnal Sosio e-kons*, Volume 10 Nomor 1, (April) Hal. 56-74

Yatminingsih. 2015. “Pengaruh Kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas HAMFARA Tahun 2015.” Tesis tidak dipublikasikan, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

<http://statistikpendidikanii.blogspot.com/2009/03/post-hoc-test-uji-lanjut-metode-tukey.html>, diakses tanggal 28 Juni 2019 (Djunaidi Lababa)

https://www.academia.edu/26993962/Model_Kualitas_Pelayanan_SERVQUAL_Parasuraman_et_al, diakses tanggal 27 Februari 2019