

DAFTAR PUSTAKA

- Adriati, 2015, *Faktor-Faktor Kualitas Layanan Lingkungan Pembelajaran Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Program Studi S2 Ilmu Lingkungan UGM*, Tesis: Universitas Gadjah Mada.
- Alma, B., 2013, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Creswell, J. W., 2016, *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, Diterjemahkan dari research Design, Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Farahmandian, S. Minavand, H. Afshardost, M (2013), *Perceived Service Quality and student satisfaction in higher education*, Journal of Business and Management (IOSR-JBM) Vol 12, Issues 4 P 65-74 , <<http://www.academia.edu/download/32138513/L01246574.pdf>> (diakses 9 nov 2020)
- Fraser, M., Robson, A., Yusoff, M., 2017, *New Applications For Importance Perforamnce Analysis (IPA) in Higher Education: Understanding Student Satisfaction*, jurnal of management Development, Vol.36 Issue:6, pp.780-800, <<https://www.emeraldinsight.com>> (diakses 9 nov 2018)
- Istiningrum, A. A., Implementasi Penilaian Resiko Dalam Menunjang Pencapaian Tujuan Instansi Pendidikan, Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia, Vol.

IX. No. 2 – Tahun 2011, Hlm. 16 - 31, <<https://journal.uny.ac.id/>>

(diakses 11 des 2020)

Kusumawati, A., 2018, *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Pendidikan Tinggi*,
Malang: UB Press.

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.
<ejournal.unisba.ac.id> (diakses 15 oktober 2020).

Parasuraman, A., Berry, Leonard L, Zeithaml, Valarie, A., 1994, *Reassessment of
Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality:
Implications for Future Research*, Journal of Marketing, Vol;. 58, pp.
111-124. <<https://www.jstor.org>> (diakses: 09 Oktober 2018)

Putra, A.S., Santoso, S. H., Doddy, R., 2018, *Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa
Di Program Studi Pendidikan Vokasi Konstruksi Bangunan Universitas
Negeri Jakarta*, Jurnal Pendidikan Teknik Sipil, 7(2). <Journal.unj.ac.id>
(diakses 28 oktober 2020).

Rahayu, S., 2007, *Ekspektasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas
Ilmu Sosial Dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, Jurnal Socia
IV. <[http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/penelitian/Dra. Sugi Rahayu,
M.Pd.,M.Si./Informasi06.doc](http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/penelitian/Dra.%20Sugi%20Rahayu,%20M.Pd.,M.Si./Informasi06.doc)> (diakses 04 november 2020).

Setyorini, R., 2015, *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan di Program MD*

FEB UGM, Tesis: Universitas Gadjah Mada

Siram, R., 2015, *Manajemen Penjaminan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi*.

Jurnal Ilmu Pendidikan, 54–58.

<<https://www.researchgate.net/publication/317069485%0D>> (diakses 04 november).

STTN, 2015, *Renstra STTN BATAN 2015-2019*, Yogyakarta: STTN BATAN.

STTN, 2018, *Laporan Kinerja STTN BATAN 2018*, Yogyakarta: STTN BATAN.

STTN, 2015, *Visi dan Misi STTN BATAN Yogyakarta* <<http://www.batan.go.id>> (diakses 08 november 2019).

Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.

Suharsaputra, U., 2015, *Manajemen Pendidikan Perguruan Tinggi*, Bandung: Refika Aditama.

Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.

Susanto, H., 2014, *Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana (PPs) Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram*, *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 15 no 2, 88–98.

<<http://jurnal.ut.ac.id/index.php/jptjj/article/view/592>> (diakses 28
oktober 2020).

Tjiptono, F., 2005, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : CV Andi
Offset.

Tuhumury, F. A., 2019, *Analisis Peluang Peningkatan Kualitas Layanan Akademik
Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Di Institut Sains dan Teknologi
AKPRIND Yogyakarta*, Tesis: Universitas Gadjah Mada.