

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Dokumen Resmi

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang *Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi*. Tanggal 4 Februari 2014. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2010 tentang *Pendirian Universitas Bangka Belitung, Universitas Borneo Tarakan, dan Universitas Musamus*. Tanggal 19 November 2010. Jakarta.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Tanggal 15 Juni 2017. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877. Jakarta

Surat Keputusan Rektor Universitas Bangka Belitung Nomor 3990 Tahun 2019. *Rincian Tugas Unit Kerja Di Lingkungan Universitas Bangka Belitung*. Tanggal 1 Agustus 2019. Balunijuk.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003. *Sistem Pendidikan Nasional*. Tanggal 8 Juli 2003. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47. Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang *Pendidikan Tinggi*. Tanggal 10 Agustus 2012. Jakarta.

### Sumber Buku

Albi Anggito, Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan Pertama. Sukabumi-Jawa Barat: CV. Jejak.

Almana. et.al. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Deepublish (Group Penerbit CV. Budi Utama).

Anshori, M. dan Iswati, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*. Cetakan Pertama, Airlangga University Press.

Atmadjati, Arista. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Edisi 1, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Deepublish (Group Penerbit CV. Budi Utama).

- Creswell, J.W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Dewi, Dian Ayunita Nugraheni N. (2018). Modul Uji Validitas dan Reliabilitas. Universitas Diponegoro.
- Indrasari Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama, Surabaya: Unitomo Press.
- Johani Dimiyati. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Aplikasinya Pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)*, Edisi Pertama. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Kotler, et.al. (2009). *Marketing Management*. Thirteenth Edition, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. (2011). Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Maesaroh, Ratu. (2019). *Dampak Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan dan Harapan Wisatawan Wisata Ziarah Banten Lama Terhadap Kepuasan Wisatawan*. Guepedia.
- M Hartono, Jogyanto. (2018). *Metode Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET .
- Maturidi, AD. (2014). *Metode Penelitian Teknik Informatika*. Edisi 1, Cetakan 2. Yogyakarta: Deepublish.
- Mu'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Deepublish (Group Penerbit CV. Budi Utama).
- Notoatmodjo S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Nurdin, I. dan Sri. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Riyadi, Ahmad Ali., Fahrurrozi. (2015). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Santoso, Paulus Insap.(2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.

- Sarbini, A. 2014. *Model Pendidikan Karakter Dalam Keluarga*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Silitonga, E.S. (2020). *Manajemen SDM Perguruan Tinggi: Pendekatan Kepemimpinan Profesional*. Yogyakarta: Penebar Media Pustaka.
- Sekolah Pascasarjana UGM. (2018). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Tesis*. Yogyakarta.
- Semiawan, CR. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Singarimbun, M., Effendi, S. (1995). *Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Sholihin, Mahfud., Anggraini, Puspita G. (2020). *Analisis Data Penelitian Menggunakan Software STATA*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Tarjo. (2019). *Metode Penelitian*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Deepublish
- Tjiptono, Fandy., Diana, Anastasia (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy.(2012). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F.d. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Wibisono, Dermawan. (2003). *Riset Bisnis Panduan bagi Praktisi dan Akademisi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yusuf, Muri. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat. Jakarta: Kencana.

## Sumber Jurnal

- Alabboodi, Anas Salman. (2018). *The Effect of Customer Satisfaction on Service Quality: The Case of Iraqi Banks*. International Journal of Research; 5(1), p. 146-152  
(<http://www.researchgate.net>) (diakses 19 November 2020)
- Armanto, Ichsan Dwi. (2018). *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play*. Vol. 7, No. 3. E-Jurnal Manajemen Unud. FEB Universitas Udayana.  
(<https://google.scholar.com>) (diakses 17 Februari 2021)
- Atmoko, Tjiptono. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad, Bandung.  
(<https://docplayer.info/430513-Standar-operasional-prosedur-sop-dan-akuntabilitas-kinerja-instansi-pemerintah-tjipto-atmoko.html>) (diakses 18 Mei 2021)
- Dewi, Kadek Iin L., Yulianthini, Ni N., Telagawathi, Ni Lu WS. (2019). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja*. Vol. 5, No. 2. Bisma: Jurnal Manajemen. Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja.  
(<https://ejournal.undiksha.ac.id>) (diakses 18 Februari 2021)
- Dewi, Shanty Kusuma. (2018). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis dan Model KANO*. Seminar dan Konferensi Nasional IDEC. Surakarta  
(<https://google.scholar.com>) (diakses 18 Mei 2021)
- Elassy, Noha. (2015). *The Concepts of Quality, Quality Assurance and Quality Enhancement*. Vol. 23, No. 3  
(<http://eric.ed.gov>) (diakses 17 Februari 2021)
- Guilford, JP. (1956). *Fundamental Statistic in Psychology and Education*, 3<sup>rd</sup> ed. New york: McGraw-Hill Book Company, Inc.  
(<https://google.scholar.com>) (diakses 15 Mei 2021)
- Hermana. (2015). *Teknik Analisis Masalah: Gap Analysis dan SWOT Analysis*.  
(<https://id.scribd.com>) (diakses 15 April 2021)
- Indrawati, Aniek. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang.  
(<http://fe.um.ac.id>) (diakses 12 Desember 2020)

- Indriani, Aida. (2020). *Analisa Perbandingan Metode Naïve Bayes Cassifier dan K-Nearest Neighbor Terhadap Klasifikasi Data*. Jurnal Nasional Terindeks SEBATIK. Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M) STMIK Widya Cipta Dharma.  
(<http://www.jurnal.wicida.ac.id>) (diakses 12 Mei 2021)
- Istyadi Insani. (2010). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informastika. Bandung  
(<https://google.scholar.com>) (diakses 19 Mei 2021)
- Janahi, Mohamed Abdalnaser. (2016). *The Impact of Customer Service Quality on Customer Satisfaction in Islamic Banking*.  
(<http://www.emeraldinsight.com>) (diakses 10 November 2020)
- Faranak, Khodayari, Benhaz. (2011). *Service Quality in Higher Education Case study: Measuring service quality of Islamic Azad University, Firoozkooch branch*. Vol. 1, Issue. 9. Interdisciplinary Journal of Research in Business.  
(<http://higheducation.idsc.gov.eg>) (diakses 10 November 2020)
- Kasiri et.al. (2017). *Integration of Standardization and Customization: Impact on Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty*. Journal of Retailing and Customer Services.  
([www.elsevier.com/locate/jretconser](http://www.elsevier.com/locate/jretconser)) (diakses 20 November 2020)
- Mishra, Karen E. (2014). *Driving Employee Engagement: The Expanded Role of Internal Communications*. International Journal of Business Communication.  
(<http://www.researchgate.net>) (diakses 16 April 2021)
- Nindiani, Aina et.al. (2018). *Product and Service Quality Analysis: An Empirical Study of Customer Satisfaction in a Bakery*. Binus Business Review  
([www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)) (diakses 20 Mei 2021)
- Noer, Lissa Rosdiana. (2016). *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Vol. 2, No. 1. Journal of Research and Technologies.  
(<https://google.scholar.com>) (diakses 15 Mei 2021)
- Nurchahyo, Bagus., Riskayanto. (2018). *Analisis Dampak Penciptaan Brand Image dan Aktivitas Word of Mouth (WOM) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion*. Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis. Universitas Gunadarma.

(<https://ojs.unpkediri.ac.id>) (diakses 10 Mei 2021)

Nurmalasari, Eva et.al. (2016). *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Zoom Surabaya*.  
(<https://www.neliti.com>) (diakses 10 Januari 2021)

Ong, Johan Oscar et.al. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis*. Vol. IX, No. 1. J@TI Undip.  
(<https://google.scholar.com>) (diakses 15 Mei 2021)

Parasuraman, A et.al. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Vol. 49. Journal of Marketing.  
(<http://www.researchgate.net>) (diakses 10 Mei 2021)

Parasuraman, A et.al. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Vol. 64. Journal of Retailing.  
(<http://www.researchgate.net>) (diakses 10 Mei 2021)

Purbarani, Vidya Hanesty et.al. (2013). *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembeli (Studi Pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Semarang)*. Vol. 2, No. 3. Diponegoro Journal Of Management.  
(<http://ejournal3.undip.ac.id>) (diakses 10 Mei 2021)

Rami'rez et.al. (2014). *Organizing An Approach To Value In Higher Education*. Vol. 22, No. 1. Ranking, Accreditation, And The International Quest For Quality.  
(<https://google.scholar.com>) (diakses 11 April 2021)

Sekaran, Uma., Bougie, Rouger. (2013). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Willey.  
(<https://ejournal.umn.ac.id>) (diakses 11 April 2021)

Samsirin. (2015). *Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam*. Universitas Darussalam Gontor.  
(<https://ejournal.unida.gontor.ac.id>) (diakses 11 Januari 2021)

Suffiyah, Arrafiatus. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Vol. 13, No.2. Jurnal Ilmiah ASET. STIE Widya Manggala Semarang.  
(<http://www.journalwidyamanggala.ac.id>) (diakses 5 Januari 2021)

Sugianto, Irfan., Suryandari, Savitri., Age, Larasati D. (2020). *Efektivitas Model Pembelajaran Inkuiri Terhadap Kemandirian Belajar Siswa Di Rumah*. Vol. 1, No.3. Jurnal Inovasi Penelitian. Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.  
(<http://www.journalwidyamanggala.ac.id>) (diakses 5 Januari 2021)

- Syauqi, Mohammad. (2018). *Meningkatkan Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Organisasi atau Institusi Pendidikan (Internal dan Eksternal)*.  
Osf.io  
(<https://google.scholar.com>) (diakses 11 Januari 2021)
- Sumarmi, W., Hana Catur W. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Swasta Berdasarkan Metode SERVQUAL*.  
Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri. Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang.  
(<https://google.scholar.com>) (diakses 18 Februari 2021)
- Sutton, Jane., Zubin, Austin. (2015). *Qualitative Research: Data Collection, Analysis, and Management*. US National Library of Medicine National Institutes of Health.  
(<https://google.scholar.com>) (diakses 18 April 2021)
- Utami, Ida Ayu I.S., Jatra, I Made. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*. Vol. 4, No. 7. E-Jurnal Manajemen Unud.  
(<http://www.ojs.unud.ac.id>) (diakses 18 Januari 2021)
- Wahyudin, Nanang. (2018). *Quality Service Strategy in Improving Performance of Puskesmas Service Area of Mranggen District*. Munich Personal RePEc Archive (MPRA).  
(<http://mpra.ub.uni-muenchen.de/91039>) (diakses 18 Mei 2021)
- Wulan, Sapmaya. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Tanjung Karang*. Vol. 1, No. 2. Jurnal Manajemen dan Bisnis  
(<http://jurnal.ubl.ac.id>) (diakses 16 Mei 2021)
- Zakiy, Muhammad. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening*. Vol. 3, No. 1. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.  
(<https://google.scholar.com>) (diakses 17 Februari 2021)
- Sumber Web pages**
- Singleton, Mireya. (2014, July 16). *Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from <https://www.slideserve.com/mireya/teknik-mengukur-kepuasan-pelanggan>.  
(diakses 11 Maret 2021)