

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Muiz, Rohmatul Anisah, Untung Khoiruddin, and Erwin Indrioko. *Kebijakan Pendidikan Dalam Mengatasi Masalah Kualitas, Kuantitas Efektivitas Dan Efisiensi*. vol.2, no. no.2 (2024): 46–47.
- Abd. Rohim Asnawi and Achmad Supriyanto. *Pengukuran Kepuasan Layanan Pendidikan Menggunakan Pendekatan HEISQUAL Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi*. Vol.10, no. No.2 (2022): 128–36.
- Adie Kurbani. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI Palembang*. Vol.13, no. No.4 (2017): 22–35.
- Asyafina Nurul Aulia, Evi Wulandari, and Abdul Kholik. *Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik*. Vol.3, no. No.9 (2024).
- Christopher Lovelock and Jochen Wirtz. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education, 2016.
- Dwinanto Priyo Susetyo, Eka Pranajaya, Teddy Setiawan, and Asep Suryana. *Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Sebagai Determinasi Kepuasan Mahasiswa*. Vol.1, no. No.4 (2022): 473–92.
- Dyandra Rahsie Putra. *Qs. Al-Hujurat 49 Ayat 13 : Membangun Hubungan Yang Menguntungkan Dan Memperkuat Bisnis*. Vol.1, no. No.3 (2023): 32–40.
- Eka Ridha Nofrida and Khotim Hanifudin Najib. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Vol.4, no. No.4 (2023).
- Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. n.d.
- Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta, 2014.
- Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran, Prinsip Dan Penerapan*. Andi Offset, 2020.
- Febriany Feibe Rosaline Tuerah, Lisbeth Mananeke, and Hendra N. Tawas. *Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Vol.3, no. No.4 (2015): 422–32.
- Fithriya Nur Hana and Ferida Yuamita. *Evaluasi Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi Swasta Prodi Teknik Industri Menggunakan Metode IPA Dan SERVQUAL*. Vol.3, no. No.1 (2025): 205–17.
- Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Degan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.

- Jonathan Sarwono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Alfabeta, n.d.
- Lexy J Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, 2017.
- Luky Prasetyo, Setiawan Assegaff, and Kurniabudi. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Fuzzy Servqual*. Vol.5, no. No.2 (2025).
- Mochammad Yusa, Asep Sofwan F. Alqap, and Nurul Hidayati. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu*. Vol.18, no. No.2 (2021): 103–16.
- Mutmainah, Miswan Gumanti, Yolla Zelika Desastra, and Evi Novitasari. *Analisis Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa*. Vol.6, no. No.1 (2024): 96–101.
- Nadira Martasubrata and Suwatno. *Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa (Academic Service Quality As Determinant Of Student Satisfaction)*. Vol.1, no. No.1 (2016): 136–43.
- Napitupulu D, Rahim R, Abdullah, et al. “Analysis of Student Staisfaction Toward Quality of Service Facility.” *IOP Conference Series : Materials Science and Engineering* Vol.420, no. No.1 (2018).
- Nofrida and Najib. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Vol.4, no. No.4 (2023).
- Parasuraman, A. Zeithaml, and Berry L. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Vol.64, no. No.1 (1998): 12–40.
- Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT Prenhallindo, 1998.
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. New Jersey : Pearson Education, 2016.
- Rambat Lupioyadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, 2021.
- Richard L. Oliver. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill, 1997.
- Sari R. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Mahasiswa Di Perguruan Tinggi*. Deepublish, 2019.
- Seitova, Temirbekova, Kazykhankyzy, Khalmatova, and Çelik. *Perceived Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan*. n.d.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. CV. Alfabeta, 2017.

- Sujianto, Mujiono, Ida Bagus Suardika, and Sri Indriani. *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tentang Kepuasan Mahasiswa*. Vol.14, no. No.1 (2023): 29–33.
- Sulasmi, Indra Prasetya, and Salim Aktar. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Sukma Medan*. Vol.4, no. No.6 (2022): 5840–47.
- Umar Reza Saputra, Ismiyati Suwono, and Mar'atus Sholikhah. *Implementasi Toeri SERVQUAL Pada Layanan Akademik Satu Pintu*. Vol.18, no. No.1 (2021): 63–89.
- Utkirov, A. *Evaluating Service Quality in Higher Education Institutions: A SERVQUAL-Based Study with Structural Equation Modeling in Uzbekistan*. 2025.
- Wafiq Fadhilah Anwar, Adam Malik, Nadia Ayuna, and Anggun Kurnia Dewi. *Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. Vol.8, no. No.2 (2023): 147–55.
- Youviana Defilione Kardova and Sri Arita. *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di (FEB) Universitas Negeri Padang*. Vol.9, no. No.3 (2025): hal. 30473-30482.
- Zaenal Azis Muchtarom. *Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro*. Vol.1, no. No.1 (2019): 45.