

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2003). *Pemasaran Strategi Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Bandung: Alfabeta.
- Anggraeni, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis persepsi konsumen menggunakan *metode importance performance analysis* dan *customer satisfaction index*. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(2), 74-81.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2004). *Marketing services: Competing through quality*. Simon and Schuster
- Diyahya, I., Sukiyono, K., & Badrudin, R. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Jagung Terhadap Pelayanan Lembaga Pemasarannya Di Kecamatan Lubuk Pinang Kabupaten Mukomuko. *Jurnal AGRISEP: Kajian Masalah Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*, 15(1), 45-58
- Djunaidi, M., Alghofari, A. K., & Rahayu, D. A. (2006). Penilaian kualitas jasa pelayanan lembaga bimbingan belajar primagama berdasarkan preferensi konsumen. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 5(1), 25-32.
- Fakultas Ekonomi UBJ Website, *Profil Tentang Fakultas Ekonomi* <http://fe.uharajaya.ac.id/tentang-fakultas-ekonomi/> (Diakses tanggal 15 Juni 2019)
- Jienardy, C. (2017). Gap analisis persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, harga, kualitas produk Esus. *PERFORMA*, 1(6), 703-710.
- Kaihatu, T. S. (2008). Analisa kesenjangan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(1), 66-83.
- Khoirista, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(2)

- Munawaroh, M. (2005). Analisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pada industri pendidikan di Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Hukum UII*.
- Nugraha, N., Nasution, A., & Amaranti, R. (2016). Pengembangan Model Services Quality Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Internal di Perguruan Tinggi. *ETHOS (Jurnal Penelitian dan Pengabdian)*, 191-198.
- Nugroho, W., & Prawoto, M. A. (2018). Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan WIDYAISWARA Pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa Di BDK Malang. *Jurnal Pendidikan Nonformal*, 12(2), 62-
- Pakpahan, S. P. (2004). Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang pelayanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Medan. *Jurnal pendidikan terbuka dan jarak jauh*, 5(1), 47-58
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. (1998). *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. Journal Of Retailing Vol. 64 No. 1, pp 12-37.*

PDDIKTI, *Grafik Jumlah Perguruan Tinggi.*

<https://forlap.ristekdikti.go.id/perguruantinggi/homegraphpt>. Diakses 17 Februari 2019.

- Rahareng, Jennifer Vinny, dan Relawan nurnida. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom)*. *Jurnal AdBispreneur* Vol. 2, No. 2, Agustus 2017 Hal. 125-133

- Rosi, Setyorini. (2015). "*Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Program Magister Sains dan Doktor Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada: Penerapan Model Servqual Gap-5 Dan IPA*". Yogyakarta: Tesis UGM
- Rosita, T., Santi D., Susanti, dan Nurhasanah. (2011). *Pedoman Penyelenggaraan Program pascasarjana. Edisi Kedua, Cetakan Ketiga*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
- Sigit, P., Dimas, R., & Oktafani, F. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung). *Jurnal. Universitas Telkom*.
- Sindo News. (2017, 6 November). *Mendikbud: Pendidikan Indonesia Alami KemajuanSignifikan*. <https://nasional.sindonews.com/read/1254817/144/me-ndikbud-pendidikan-indonesia-alami-kemajuan-signifikan-1509938303>. Diakses 17 Februari 2019.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1), 28-44.
- Thersia Ifi Wilis. 2015. "*Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis dan IPA Pada Restoran Fusion Food*". UGM: Skripsi
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia
- Triono, M. J. (2012). *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah Iain Walisongo Semarang* (Doctoral dissertation, IAIN Walisongo)
- Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. (2015). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(7)
- Wulan, S., & Susanto, F. (2013). Hubungan Persepsi Konsumen Tentang Lokasi Usaha dengan Keputusan Pembelian pada UD Sinar Fajar Cabang Antasari di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(1).

- Yafie, A. S., & Abdillah, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 35(2), 11-19.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).

