

DAFTAR RUJUKAN

- Adam, Muhammad, (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Alfiani, Arifah, (2016). *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbagian Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*. Tesis, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Alma, Buchari, (2014). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabet.
- Alphabeta (2014). *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung
- Amir, muhammad Faisal, (2016). *Manajemen Kinerja Perguruan Tinggi*. Jakarta: Media Wacana Mitra.
- Ariani, D. Wahyu, (2009). *Manajemen Operasional Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur penelitian: pendekatan praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Diza, Moniharapon dan Imelda WJ Ogi. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada PT. FIFGroup). *Jurnal EMBA*, Vol. 4
- Elliott, KM, & Healy, MA (2001). Faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan siswa terkait dengan retensi rekrutmen. *Jurnal Pemasaran Pendidikan Tinggi*, 10(4), 1-11.
- Firman, H. (2023). *Kepuasan kerja guru proses manajemen suatu organisasi*. PT Salim Media Indonesia.
- Giantera, Dwi Raflian, (2013). *Pengaruh fasilitas belajar dan motivasi belajar terhadap hasil belajar siswa pada mata pelajaran peralatan kantor pada siswa kelas X program keterampilan administrasi perkantoran di SMK Cokroaminoto 1 Banjarnegara*. Skripsi, Universitas Negeri Semarang.
- Hasnah, (2014). *Pengaruh Fasilitas Pengajaran Terhadap Hasil Belajar PPKN Siswa Kelas V SDN 53 Sawerigading*. Buku Harian, Vol 01.No.1.
- Isnaini, W & Noviani, (2015). *Pengaruh keahlian dosen dan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pendidikan ekonomi di FKIP UNS*. Surat Kabar Universitas Sebelas Maret.
- Idrus, A. (2022). *KOMITMEN (Kajian Emperis Kesungguhan, Kesepakatan, Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja Dosen)*. Jawa Barat: Rumah Cemerlang Indonesia
- Iqbal, M., (2007). *Pelayanan memuaskan*. PT Alex Media Komputindo, Jakarta

- Joesron, T, S. (2005). *Manajemen strategis koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kamil, (2013). *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik dan Sarana Prasarana di PPs UNIS*. J. Laksamana E Manaj. Pendidik.
- Kotler, (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12 Jilid 2. Jakarta: PT Index. Laksana.
- Kotler, Philip & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketigabelas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., (2008). *Manajemen Pemasaran*, edisi pertama. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, P., (2000). *Prinsip Manajemen Pemasaran*. Prenhalindo, Jakarta.
- Laksana, Fajar, (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lovelock, Christopher H dan Wright Lauren K, (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lusia, Fima, (2016). *Pengaruh pemanfaatan fasilitas pendidikan di sekolah, perhatian orang tua dan motivasi berprestasi terhadap hasil belajar ekonomi siswa kelas X SMAN 1 Bandar Sribhawono T/P 2015/2016*. Skripsi, Universitas Lampung
- Lusi Susanti, NG, Mawardi Effendi, (2017). *Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana (PP) Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Universitas Negeri Padang. Profesional*. Seminar Nas. Pascasarjana j. SNP Unsyiah 13.
- Moenir, (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Literasi, Jakarta.
- Noviana, (2012). *Pengaruh fasilitas pengajaran dan lingkungan belajar terhadap motivasi belajar siswa program APK Skills di SMK Taruna Jaya Gresik*. Diary, Kampus Ketintang Surabaya.
- Nismawati, (2016). *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomi Islam UIN Alauddin Makassar (angkatan 2012)*. UIN Makassar jilid. 1.
- Novi Ratna Dewi dan Moh. Asikin, (2014). *Kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di FMIPA UNNES*. J.Fmipa Unnes 1, 10.
- Prihatin, Melta Satri, (2017). *Pengaruh struktur mengajar, gaya belajar dan minat belajar terhadap hasil belajar mata pelajaran ekonomi siswa kelas X HEI di SMA Negeri 1 Seyegan*. Surat Kabar, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Prasetyo Bambang, L.M.J., (2014). *Metode penelitian kuantitatif: teori dan aplikasi*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Prasetyo Bambang, L.M.J. (2008). *Metode penelitian kuantitatif: teori dan aplikasi*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Rinala, Yudana dan Natajaya, (2013). *Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. Surat Kabar, Universitas Pendidikan Ganesha.
- Robbins, S. W (2015), *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, S, (2014). *Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung.
- Sujarweni, V, W, (2014). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.
- Supriyadi, Edy, (2014). *SPSS+Amos*. Jakarta: di media.
- Suryabrata, S, (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Susanti & Ichsan, (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Astellas Pharma Indonesia area Depok*. Buku Harian, Vol.1 No.1.
- Siregar, S., (2017). *Metode penelitian kuantitatif*. PT Fajar, Jakarta.
- Siregar, S., (2015). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan antara perhitungan manual dan SPSS*. Kencana, Jakarta
- Sufiyyah, A., (2011). *Pengaruh kualitas pelayanan akademik dan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*. Barang, jilid. 2 13, hal. 85–93.
- Susanto, P., (2012). *Pengaruh kualitas layanan akademik dan brand image institusi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang*. TINGKAT, 1 3.
- Sutedja, W., (2007). *Panduan Pelayanan Konsumen*. PT Grasindo, Jakarta.
- Tampubolon, D.P., (2001). *Pendidikan Tinggi Berkualitas Paradigma Baru Pengelolaan Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad 21*. PT Gramedian Pustaka Utama, Jakarta.
- Tilaar, (2011). *Manajemen Pendidikan Nasional*, edisi ke-10. Rosdakarya, Bandung.
- Tjiptono, (2001). *Manajemen Pelayanan*, edisi ke-2. Merdeka, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., (2012). *Manajemen Pelayanan Mewujudkan Pelayanan Prima*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., (1994). *Pertanyaan dan Jawaban Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Tuerah, Mananekese & Tawas, (2015). Analisis kualitas pelayanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal, EMBA*, volume 3 n. 4.
- Umy Efinarni Madina dan Chalid Sahuri, (2014). Penerapan standar pelayanan minimal. *J. Administrator Pengembang*. jilid. 2, halaman. 227–360.
- Pasal 28 C ayat 1 dan 2 UUD 1945 Tahun 1945 tentang Hak Asasi Manusia
- Veitzal, R., (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis*, 1. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widodo, Hendro, (2014). *Analisis kualitas layanan terhadap kepuasan siswa pada kurikulum pendidikan guru sekolah dasar*. Catatan Harian, PGSD FKIP UAP Yogyakarta.
- Yohana Selvia Dewi, KSP, (2019). *Pengaruh layanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Banten Jaya (UNBJA)*. J.Pendidik. Akuntan. Dan Keuangan. Universitas Banten Jaya vol. 2, halaman. 80.
- Yuniarti, Y., (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa program ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. J.Econ. Trikonomi, 1 13.
- Yulinda. (2016). *Jurnal ekonomi USU*. Vol. 16. No. 1. Hh 65
- Yuti, O. A. (2003). *Costumer service cara efektif memuaskan pelanggan*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Yuri & Nurcahyo, (2013). *Total Quality Management TQM dalam perspektif teknik industri*. Jakarta: Indeks.
- Zeithaml, Parasuraman, B., (1990). *Memberikan Pelayanan Berkualitas: Menyeimbangkan Persepsi dan Harapan Pelanggan*, The Free Press. AMERIKA SERIKAT.
- Zulian, Y., (2005). *Mengelola kualitas produk dan layanan*. Ekonisia, Yogyakarta.