

DAFTAR RUJUKAN

- Ainassyifa, F. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan , Perceived Value , dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Jasa Pengiriman*. 01(06), 99–115.
- Ambartiasari, G., Rahman Lubis, A., & Chan, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 8(3), 12–23.
- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247.
- Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research And Practice*, Vol. 3 Iss.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Erna Ferrinadewi, & S. Pantja Djati. (2004). Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(1), pp.15-26.
- Ester Ekklesia Tumangger, E., & Assyifa, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Smart Fast Global Education Pekanbaru. *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 16–28.
- Fanny, A. Y. (2019). Analisis Hubungan Antara Trust, Commitment, Economic Satisfaction dan Non-Economic Satisfaction dalam Manufacturer- Supplier Relationships pada Industri Pengolahan di Surabaya. *Calyptra*, 2(2), 1–12.
- Ghozali. (2014). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.

- Handayani, F. (2015). Kepercayaan Sebagai Mediasi Pada Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*.
- Ibrahim, A. M., & Ali, H. (2024). *Literature Review Keputusan Pembelian : Analisis Kualitas Layanan Dan Kualitas Website*. 2(3), 159–166.
- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 72–78.
- Khoirunnisa, F. (2024). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Conceptual Framework. *Youth & Islamic Economic Journal*, Vol 05 No.
- Kotler, P. (2011). Philip Kotler's contributions to marketing theory and practice. *Review of Marketing Research*, 8(2011), 87–120.
- Kurniah, R., Surya Putra, D. Y., & Diana, E. (2022). Penerapan Data Mining Decission Tree Algoritma C4.5 Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dan Kemahasiswaan (Studi Kasus Universitas.Prof.Dr. Hazairin,SH). *Infotek : Jurnal Informatika Dan Teknologi*, 5(2), 316–326.
- Kwong-Kay, K. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1–32.
- Landrum, H., Prybutok, V. R., & Zhang, X. (2007). A comparison of Magal's service quality instrument with SERVPERF. *Information and Management*, 44(1), 104–113.
- Lewicki, R. J., Tomlinson, E. C., & Gillespie, N. (2006). Models of interpersonal trust development: Theoretical approaches, empirical evidence, and future directions. *Journal of Management*, 32(6), 991–1022.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737.

- Morgan M., R., & Hunt D., S. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. In *Journal of marketing* (Vol. 58, Issue 3, pp. 20–39).
- N Indriantoro, B. S. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*.
- Nuraini, E. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Kemahasiswaan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 653–659.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing* (Vol. 64, p. 28).
- Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, Pub. L. No. Nomor 3 Tahun 2020 Pasal 18 (2020).
- PRASILOWATI, S. L., SUYANTO, S., SAFITRI, J., & WARDANI, M. K. (2021). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: The Role of Price. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 451–455.
- Putri, M., & Kusumaputri, E. (2014). Kepercayaan (Trust) Terhadap Pengurus Organisasi Dan Komitmen Afektif Pada Organisasi Mahasiswa Daerah Di Yogyakarta. *Jurnal Psikologi Integratif*, 2(1), 53–61.
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52–65.
- Rian, F. R. N., & Hafiyusholeh, M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pemilihan Program Studi Matematika Uinsa Surabaya Menggunakan Metode Regresi Logistik Ordinal. *AXIOM : Jurnal Pendidikan Dan Matematika*, 10(1), 26.
- Sayyida, S. (2023). Structural Equation Modeling (Sem) Dengan Smartpls Dalam Menyelesaikan Permasalahan Di Bidang Ekonomi. *Journal MISSY (Management and Business Strategy)*, 4(1), 6–13.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif,*

Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473–492.
- Susilawati, S., & Nurulrahmatiah, N. (2021). Pengaruh Non-Performing Loan (NPL) dan Loan to Deposit Ratio (LDR) terhadap Return on Asset (ROA) dengan Net Interest Margin (NIM) sebagai Variabel Mediasi pada Bank BUMN yang Terdaftar di BEI. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(1), 69.
- Suyanto, M. A., & Seawan, sasmita R. (2019). *Model of Student Trust Model (Kepercayaan Mahasiswa)*. 2(2), 117–131.
- Tschannen-Moran, M., & Hoy, W. K. (2000). A multidisciplinary analysis of the nature, meaning, and measurement of trust. In *Review of Educational Research* (Vol. 70, Issue 4).
- Widiastuti, T., Karsa, K., & Juliane, C. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Menggunakan Metode Klasifikasi Algoritma C4.5. *Technomedia Journal*, 7(3), 364–380.
- Yulia, I. A., Mutmainah, I., Marnilin, F., & Mahfudi, A. Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelaksanaan Program MBKM. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(3), 403–412.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.