

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, K. A., Hasan, R., and Idris, F. (2021). Influence of Financial Literacy on Financial Satisfaction with Financial Behavior as Moderating Variable. *Journal of Technical Vocational Education and Training (AJTVET)*, Asian, 2, 1–9.
- Aisha, N., & Kurnia, E. (2018). Pengaruh Kuantitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. In *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 9, Issue 2, pp. 128–137). <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i2.761>
- Al-Husseini, S., El Beltagi, I., & Moizer, J. (2021). Transformational leadership and innovation: the mediating role of knowledge sharing amongst higher education faculty. *International Journal of Leadership in Education*, 24(5), 670–693. <https://doi.org/10.1080/13603124.2019.1588381>
- Alias, D., & Malokani, K. (2024). *Menyelidiki Dampak Kepemimpinan Transformasional pada Keterlibatan Siswa : Menyelidiki Dampak Kepemimpinan Transformasional Pada Keterlibatan Siswa : Peran Mediasi Siswa Ekspektasi. April.*
- Alsheyadi, A. K., & Albalushi, J. (2020). Service quality of student services and student satisfaction: the mediating effect of cross-functional collaboration. *TQM Journal*, 32(6), 1197–1215. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2019-0234>
- Armiyanti, A., Sutrisna, T., Yulianti, L., Lova, N. R., & Komara, E. (2023). Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Pendidikan. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(2), 1061–1070. <https://doi.org/10.31949/educatio.v9i2.5104>
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN.*

- 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. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>
- Bass, BM, & Avolio, B. (Eds.). (1994). Meningkatkan efektivitas organisasi melalui kepemimpinan transformasional. *Sage Publications, Inc.*
- Creswell, J. W. (2023). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. (Edisi Ke-3). Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- 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. <https://doi.org/10.31004/sharing.v1i1.10759>
- Fahrurrobi Nurdin, Muzhir Ihsan, Ima Rahmawati¹, H. L. (2020). *8-Article Text-50-2-10-20200908*. 1(2), 99–105.
- Fauziah, L., Mashudi, M., Dwimawati, I. H., & Sukoco, J. B. (2019). *Peran Gaya Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro*. 81–90. <https://doi.org/10.33510/slki.2019.81-90>
- Ghozali, Iman, and H. L. (2020). *Partial Least Square Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. (2nd ed.).
- Gupta, P., & Kaushik, N. (2017). "Dimensions of service quality in higher education - critical review (students' perspective)", *International Journal of Educational Management*. *International Journal of Educational Management*, 34(1), 1–5.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2018). *PLS-SEM: Indeed a silver bullet*. *Journal of Marketing Theory and Practice*. 2(19), 139–152.

- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Heenan, I. W., Paor, D. De, & Lafferty, N. (2023). Staff and School Culture in Primary Schools — A Systematic. *Societies*, 13(133), 1–27.
- Herzberg F. (2017). *Motivation to work*. Routledge.
- Humiaty, H., & Budiarti, D. (2020). Peran Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia. *JMM - Jurnal Masyarakat Merdeka*, 3(1), 13–24. <https://doi.org/10.51213/jmm.v3i1.46>
- Ibrahim, I. W., Mohamad Ghazali, I., Syed Abdullah, S. A., Rahmat, N. H., Abdul Hamid, M. H., & Azhari, S. H. A. (2023). Exploring Motivation for Learning Using Hertzberg's Two Factor Theory. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(3), 1065–1083. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v13-i3/16480>
- Indrawanto, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kompetensi Dosen Dan Motivasi Dosen Terhadap Kinerja Dosen Serta Implikasinya Pada Kepuasan Mahasiswa Stai Sabili Bandung. *Jurnal Mitra Manajemen*, 3(4), 326–338. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v3i4.214>
- Irwan, M. (2022). Pengaruh komite sekolah dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap peningkatan kualitas layanan akademik di sd negeri guslah 1 kecamatan kejayan kabupaten pasuruan. *Manajemen Pendiidkan Universitas Gresik*, 1–15.
- Iskandar Ali Alam. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAPKEPUASAN MAHASISWA(studi kasus pada Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi UBL). *Z.A Jl. Z.A Pagar Alam*, 36(26).

- Jufrizen, Jufrizen Lubis, & Afni Sasqia Putri. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepemimpinan Transaksional terhadap Kinerja Pegawai Dengan Locus Of Control Sebagai Variabel Moderating. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 41–59. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4874>
- Khasanatul Ristinah, Made Ngurah Partha, & Noor Ellyawati. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Mulawarman. *Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial Dan Ekonomi*, 3(2), 22–32. <https://doi.org/10.30872/prospek.v3i2.811>
- Kotler. (2019). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 06(09), 330–341. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2022.6924>
- Maisah, M., Fauzi, H., Aprianto, I., Amiruddin, A., & Zulqarnain, Z. (2020). Strategi Pengembangan Mutu Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(5), 416–424. <https://doi.org/10.31933/jimt.v1i5.202>
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM*, 5, 1–18.
- Masyita, S. (2020). Kepuasan Mahasiswa Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik (Studi pada Program Studi Manajemen STIEM Bongaya). *Jurnal Brand*, 2(1), 90.
- Micheni, E., Muma, B., & Muma, A. (2024). *Service Quality Performance amid ISO Certification in Public Universities in Kenya : Students Perspective using Service Quality Models*. 60–69. <https://doi.org/10.9790/1813-13066069>
- Muhammad Alwi. (2022). Kepemimpinan Transformasional: Meningkatkan Daya

- Saing Perguruan Tinggi di Era Industri 4.0. *JUPENJI: Jurnal Pendidikan Jompa Indonesia*, 1(2), 87–97. <https://doi.org/10.55784/jupenji.vol1.iss2.227>
- Nikhil Agrawal, D. S. and H. M. P. (2022). Impact of student perceived service quality and faculty transformational leadership on student satisfaction and student motivation: an empirical study. *International Journal of Services and Operations Management*, 41(3), 225–237.
- NULHAQIM, S. A., HERYADI, R. D., PANCASILAWAN, R., MUHAMMAD, & FEDRYANSYAH. (2015). *Ak manajemen* 6. 0042.
- Pachler, D., Kuonath, A., & Frey, D. (2019). *Bagaimana dosen transformasional meningkatkan keterlibatan, kreativitas, dan kinerja tugas mahasiswa: Peran mediasi kepercayaan dosen dan efikasi diri. Pembelajaran dan Perbedaan Individu*. 69, 162-172.
- Parasuraman, A. (1988). “SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. ” *Journal of Retailing*, 64, Spring, pp. 12-40.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T., & Pham, H. T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Prahesti, R. T., Ruliana, P., & Subarsa, K. Y. (2021). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 234–244. <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/1261>
- Pratama, F. D., & Asmoro, E. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Teknik Prodi Teknik Industri Unisbank Semarang). *Dinamika Teknik*, 13(1), 33–42.

- Putri, N. T., Satria, B., Amrina, E., & Alfadhlani, A. (2021). Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 121–130. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v10i2.4200.121-130>
- Rahmawati, I., Lestari, H., & Hasanah, S. U. (2024). *KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL KEPALA SEKOLAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK*. 221–234.
- Ridho, M. N. T., Hasanah, U., & Permana, Y. R. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Kota Mataram. *Quality Assurance and Health Information Management*, 6(2), 66–73.
- Rusydi, Gunadi; Susanto, Y. H. (2020). 823-Article Text-1999-2-10-20230127. 25(1), 16–25.
- Rusydi, G., Susanto, Y., & Harni. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, dan Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. In *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)* (Vol. 25, Issue 1, pp. 16–25).
- S. Pantja Djati, & M. Khusaini M. Khusaini. (2003). Kajian Terhadap Kepuasan Kompensasi, Komitmen Organisasi, Dan Prestasi Kerja. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5, pp.25-41. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/15631>
- Safria, D. (2022). Pengaruh Work Life Balance, Kepemimpinan Transformasional, dan Budaya Organisasi Terhadap Employee Engagement dalam Membentuk Kinerja Pada Karyawan Generasi Y. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 8(2), 53. <https://doi.org/10.35384/jemp.v8i2.269>
- Sekaran, Uma ; Bougie, R. (2018). METODE PENELITIAN UNTUK BISNIS. In

Jakarta : Salemba Empat, 2018.

Strnadova A, Potmesil M, P. P. P. (2023). *Attitudes toward Inclusive Education. Children (Basel)*. MID: 38002878; PMCID: PMC10670063. 11(10), 1787.

Subandi. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN MAHASISWA. *Yogyakarta, 11(1)*, 1–14.

Subandi, & Tarigan, N. L. L. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Yang di Mediasi Kepuasan Mahasiswa. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Yang Di Mediasi Kep*, 44(8), 1–14. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>

Sudiartini, N. W. A., Dewi, N. K. A. S., & Zunaidin, S. E. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Denpasar. *Open Journal System*, 4(2), 61–68.

Sugiono, E., & Rachmawati, W. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi Dan motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pt Semen Padang, Jakarta Selatan. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*.

Sulastri, T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 41. <https://doi.org/10.33603/jibm.v1i1.491>

Suprpto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*.

Suroso, S., Suherman, E., & ... (2022). Efek Mediasi Kepuasan Mahasiswa Pada

- Pengaruh Kinerja Dosen Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Loyalitas Mahasiswa. *Prosiding ...*, 538–548.
- Suryani, I., Jurusan, W., Dakwah, I., & Samarinda, S. (2013). Dinamika Komunikasi Organisasi Di Perguruan Tinggi. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 203.
- Sutariah, F. (2017). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi ABC di Cikarang. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 7(1). <https://doi.org/10.30998/formatif.v7i1.1372>
- Tanuwijaya, J., Aseanty, D. and Gunawan, A. W. (2021). Analysis the Effect of Transformational Leadership on Student Satisfaction and Its Impact on Motivation to Learn on Higher Education. In: 4th International Conference on Atlantis Press,. *Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2020)*, 453–458.
- Thao ; Tran and Truc Dinh Le. (2022). How does transformational leadership influence on the performance of public service organizations in a developing country? The interventional roles of NPM cultural orientations,. *Cogent Business & Management*, 1(9), 2140746.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satifaction*.
- Wibawa, I. W. S., Usadi, M. P. P., & Dwinata JS, I. P. W. (2024). Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Mediasi Kualitas Pelayanan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(1), 73. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1213>
- 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. <https://doi.org/10.33050/tmj.v7i3.1932>
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2016). *EBOOK: Services*

Marketing: Integrating customer focus across the firm. McGraw Hill.

- Windasari, W., Soedjarwo, S., & Mutohir, T. C. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga). *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 103–109. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2021.v8.i1.p103-109>
- Yingfei, Y., Mengze, Z., & Ki-Hyung, B. (2022). The Nexus of Service Quality, Customer Experience, and Customer Commitment: The Neglected Mediating Role of Corporate Image. *Frontiers in Psychology*, 13(June), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.917284>
- Yu, X., & Jang, G. (2024). A framework for transformational leadership to enhance teacher's work performance. *Frontiers in Psychology*, 15(July), 1–19. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1331597>
- Yusa, M., Alqap, A. S. F., Helmizar, & Hidayati, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu. In *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika)* (Vol. 18, Issue 2, pp. 103–118).
- Zaporozhchenko, T. P. . (2021). THE FUTURE PRESCHOOL TEACHERS PREPARATION FOR THE MATHEMATICAL COMPETENCE FORMATION IN INCLUSIVE EDUCATION. *Innovate Pendagoni*.
- Zeithaml, V. A. (2010). Services Marketing: Strategy. In J. N. Sheth & N. K. Malhotra (Eds.), . *Wiley International Encyclopedia Of Marketing*. John Wiley & Sons Ltd.