

DAFTAR PUSTAKA

- Andianti, A. (2017). *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pendidikan*. Andi.
- Arbangi, A. (2016). Peningkatan Kualitas layanan dalam institusi pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan* , 8(2), 100–115.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Pendidikan : Kepuasan peserta didik dan orang tua* . Rineka Cipta.
- Arimawati, D. (2013). Pelayanan Prima di Perguruan Tinggi : Konsep dan Implementasi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 20(2), 150–165.
- Arrifiatus Suffiyah. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Aset*, 13(02).
- Astuti, R. (2022). *Mahasiswa sebagai komunitas ilmiah dan agen perubahan sosial*. Prenada Media.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2024). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia.
- Barata, A. A. (2013). *Dasar - dasar pelyanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Dewi Pertiwi. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata*. CV. Budi Utama.
- Eka, P. M., Survival, & Bambang, B. (2023). Pengaruh Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economia*, 2(3), 727–737.
- Fandy Tjiptono. (2022). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Gani, A., & Amalia, S. (2018). *Aplikasi Statistik Parametrik dan Nonparametrik engan SPSS*. Mitra Wacana Media.
- Gaspersz, V. (2005). *Manajemen mutu terpadu untuk pemula* (Revisi). Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I., & Ratmono, D. (2017). *Analisis Multivariat dan Ekonometrika: Teori, Konsep dan Aplikasi dengannEviews 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, R. G. B. (2024). Pengaruh fasilitas belajar dan manajemen kelas sebagai determinan terhadap prestasi belajar siswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 2(1), 69–77.

- Goetcs, D. L., & Davis, S. B. (1994). *Quality Managemeny: Intriduction to Total Quality Management for Production, Processing and Services*. Prentice Hall.
- Gunawan, H. (2020). *Pendidikan Karakter: Konsep dan Implementasi*. Alfabeta.
- Handayani, S., & Wulandari, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa perguruan tinggi. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(2), 101–112.
- Hardiansyah, H. (2011). Dimensi Kualitas layanan dalam TQM. *Jurnal Sistem Dan Manajemen*, 3(1), 25–40.
- Hasan, A. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Cetakan ke-3). Kencana.
- Hilyatul, S. (2021). *Total quality management dalam dunia pendidikan: Teori dan implementasi*. Widina Media.
- Hudiah, A., & Jamal, A. (2024). Pengaruh fasilitas belajar terhadap hasil belajar mahasiswa disabilitas netra di Universitas Islam Negeri Salatiga. *Jurnal Pendidikan Dan Kesejahteraan*, 4(3), 123–135.
- Idris, R., & Djafar, H. (2019). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik program studi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(2), 145–156.
- Iqbal. (2023). *Evaluasi Pendidikan : Prinsip dan Aplikasinya*. Prenada Media.
- Iskandarwassid Sunendar, & Dadang. (2011). *Strategi Pembelajaran Bahasa*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Pusat Bahasam Departemen Pendidikan Nasional.
- Kharisuy, M. A., & Febriani, R. (2022). University Student Satisfaction: A systematic literature review. *Jurnal Bisnis : Teori Dan Implementasi*, 14(1), 1–12.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management* (15th ed). Pearson Education.
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* . Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mahyuddin, M. (2023). Peran fasilitas kampus dalam mendukung karakter mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 11(1), 55–67.
- Malikhah, I. (2019). *Kepuasan Mahasiswa dalam Perspektif Layanan Pendidikan Tinggi*. Deepublish.

- Mardiana, S., Rahayu, L., & Suryani, T. (2022). Pengaruh fasilitas belajar terhadap hasil belajar siswa di sekolah dasar. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 9(2), 123–132.
- Meijina Exrena Karundeng, Lucky F. Temangkel, & Aneke Y. Punuindoong. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511–517.
- Minarti. (2016). *Manajemen sarana dan prasarana pendidikan*. Deepublish.
- Muh. Akil Rahman. (2021). *Manajemen Kualitas; Suatu Pengantar* (E. Suhartini, Ed.). Pusaka Almailda.
- Nasution, A. H. (2018). Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam pespektif TQM. *Jurnal Kepuasan Pelanggan*, 7(3), 120–135.
- Ningsih, S., Syafrida, S., & Hafni, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STKIP Budidaya Binjai . *Journal of Education and Teaching*, 3(2), 101–112.
- Nuridin, M., & Hartati, S. (2021). *Manajemen Pendidikan Tinggi Modern*. Remaja Rosdakarya.
- Nurhaepi, D. (2023). Total quality manajemen dalam pendidikan. *Jurnal Human Technology*, 10(2), 123–135.
- Paddery, Meriana, & Nia Natalia. (2021). Analisis Biaya Kualitas Pada UMKM Cipta Karya Rejang Lebong. *Jurnal Saintifik (Multi Science Journal)*, 19(2), 55–58.
- Pasalong, B. (2019). Pelayanan administrasi di Perguruan Tinggi: Fungsi dan Proses . *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 30–48.
- Patricia, A., Sari, F., & Andriani, R. (2023). Pengaruh fasilitas belajar dan lingkungan terhadap kepuasan mahasiswa . *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Lingkungan Kampus*, 8(1), 12–23.
- Rahmawati, D. I. (2021). Pengaruh fasilitas belajar dan motivasi belajar terhadap hasil belajar siswa pada mata pelajaran ekonomi kelas XI SMA Negeri 1 Sukasada. *Ekuitas : Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 12(2), 234–242.
- Ratnaningrum, D. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik di STMIK Indonesia. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Administrasi*, 7(1), 77–86.
- Robert L Mathis, & H. Jackson John. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Buku I Alih Bahasa : Jimmy Sadeli dan Bayu*. Salemba.
- Rohmat, A. (2021). Fasilitas belajar dan efektivitas terhadap motivasi belajar mahasiswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan Tinggi*, 7(2), 88–97.
- Rusdiana, A. (2015). *Manajemen pendidikan : Konsep dan prinsip dasar*. Pustaka Setia.

- Santrock, J. W. (2019). *Life-span Development*. NY: McGraw-Hill Education.
- Setiadi, H. (2021). kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan pendidikan tinggi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 28(1), 33–44.
- Siregar, E. (2020). *Psikologi Pendidikan : Teori dan Aplikasinya*. Kencana.
- Slamet. (2017). *Pengembangan Pendidikan tinggi di era global*. Andi.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryosubroto, B. (2010). *Proses belajar mengajar di sekolah*. Rineka Cipta.
- Suryosubroto, B. (2018). *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*. Rineka Cipta.
- Susan, M., Winarto, J., Aribowo, A., Raihin, Y. O., Martalena, H., Kambono, H., & Prayogo, E. (2023). The impact of student satisfaction on student loyalty: The role of student trust. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 23(6), 42–52.
- Sutrisno, B. (2020). Strategi perbaikan mutu layanan berkelanjutan. *Jurnal Evaluasi Pelayanan*, 8(1), 15–34.
- Syah, M. (2020). *Psikologi pendidikan dengan pendekatan baru*. Remaja Rosdakarya.
- Sylviani, Y., Nugrah Nopiasadi, M., & Waliyyul Alam, A. (2025). Pengaruh pelayanan akademik, fasilitas dan kinerja kampus terhadap kepuasan mahasiswa di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologika*, 14(1).
- Tilaar, H. A. R. (2012). *Mutu dan akuntabilitas perguruan tinggi*. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Total Quality Management*. Andi.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Womboiang, F. G. N. (2025). Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan dan layanan administrasi di STIKes Gunung Maria Tomohon. *Jurnal Teknik Indonesia*, 4(1).
- Yuliani, R., & Prasetyo, B. (2022). Inovasi fasilitas pembelajaran di perguruan tinggi untuk menghadapi tantangan abad 21. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 10(1), 33–44.
- Yusniar Harahap, Makhdalena, & Zulkarnain. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Sarana Prasarana Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Kependidikan (FKIP)

Universitas Riau. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 7(01).

Zazin, R. (2011). Kepuasan pelanggan internal dan eksternal di institusi pendidikan . *Jurnal Pendidikan Dan Pengembangan* , 5(1), 20–35.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2013). *Service Marketing : Integrating customer focus across the firm* (6th ed. A. Andianti). Salemba Empat.