

DAFTAR PUSTAKA

- Alfianika, N. (2018). Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia. *CV Budi Utama*.
- Budiarti, E. M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(3), 169–178. <https://doi.org/10.17977/um025v2i32018p169>
- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(2), 8.
- Gani, M., Hasan, S., Magister Manajemen UMI, M., & SMA Negeri, G. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMP dan SMA Islam Terpadu. *Center of Economic Student Journal*, 2(2).
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20 - 6/E*. Semarang: Universitas Ponegoro.
- HARYONO. (2021). *Manajemen Mutu Pendidikan Islam Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*. 47.
- Iffah, L. (2018). Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang. *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 79. <https://doi.org/10.22219/jes.v3i1.5836>
- Kualitas, A., Akademik, L., Administrasi, D. A. N., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2019). *ISSN 2303-1174 F.F.R. Tuerah., L. Mananeke., H.N. Tawas*. 3(4), 422–432.
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 22–35.
- Linarwati, M., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). Studi Deskriptif Pelatihan Dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Serta Penggunaan Metode Behavioral Event Interview Dalam Merekrut Karyawan Baru Di Bank Mega Cabang Kudus. *Journal of Management*.

- Lusiana, L., Pasda, S., Mustari, M., Ahmad, M. I. S., & Hasan, M. (2020). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike. *JEKPEND: Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 3(2), 34. <https://doi.org/10.26858/jekpend.v3i2.14307>
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Nugraha, Y. E., Paturusi, S. A., & Wijaya, N. M. S. (2019). Kualitas Layanan Wisata Medis Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan Mancanegara Di Bali. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 05, 348. <https://doi.org/10.24843/jumpa.2018.v05.i02.p08>
- Nurjanah, R., & Mulazid, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(1), 40. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v9i1.40-53>
- Pelayanan, K., Akademik, A., Ilmu, F., & Universitas, A. (2020). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 213–218.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN. *OPSI*. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Prof. Dr. S. Nasution, M. A. (2016). METODE RESEARCH : Penelitian Ilmiah. In *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Puspa, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada Loyalitas dan Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenek di CV Speed Nenek. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(3), 49–57.
- Rufaidah, V. W. (2018). ANALISIS KEPUASAN PELAJAR DAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN SIRKULASI PADA PUSAT PERPUSTAKAAN DAN PENYEBARAN TEKNOLOGI PERTANIAN Analysis of Student Satisfaction on Library Service in Indonesian Center for Agricultural Library and Technology Dissemination. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 20(20), 16–21.
- Sugiyono. (2016). Definisi dan Operationsl Variabel Penelitian. *Definisi Dan Operationsl Variabel Penelitian*.
- Surjaweni, V. W. (2015). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS & EKONOMI* (1st ed.). Yogyakarta: PT. PUSTAKA BARU PRESS.
- Susanti, E. (2018). Kualitas Layanan Internal Yang Memengaruhi Kepuasan. *Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 95–110.
- Swastha, B. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah Di Kota Bangkalan Madura. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*.
- Tawas, H., Mananeke, L., & Tuerah, F. F. R. (2018). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 422–432.

- Universitas, D. I., & Setiabudi, M. (1979). Value : Jurnal Manajemen dan Akuntansi Value : Jurnal Manajemen dan Akuntansi Volume 16 Nomor 1. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16, 24–34.
- Wibowo, A. E dan Djojo, A. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian, Edisi ke Dua*. Penerbit Gava Media.
- Alfianika, N. (2018). Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia. *CV Budi Utama*.
- Budiarti, E. M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(3), 169–178. <https://doi.org/10.17977/um025v2i32018p169>
- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(2), 8.
- Gani, M., Hasan, S., Magister Manajemen UMI, M., & SMA Negeri, G. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMP dan SMA Islam Terpadu. *Center of Economic Student Journal*, 2(2).
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20 - 6/E*. Semarang: Universitas Ponegoro.
- HARYONO. (2021). *Manajemen Mutu Pendidikan Islam Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*. 47.
- Iffah, L. (2018). Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang. *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 79. <https://doi.org/10.22219/jes.v3i1.5836>
- Kualitas, A., Akademik, L., Administrasi, D. A. N., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2019). *ISSN 2303-1174 F.F.R. Tuerah., L. Mananeke., H.N. Tawas*. 3(4), 422–432.
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 22–35.
- Linarwati, M., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). Studi Deskriptif Pelatihan Dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Serta Penggunaan Metode Behavioral Event Interview Dalam Merekrut Karyawan Baru Di Bank Mega Cabang Kudus. *Journal of Management*.
- Lusiana, L., Pasda, S., Mustari, M., Ahmad, M. I. S., & Hasan, M. (2020). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike. *JEKPEND: Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 3(2), 34. <https://doi.org/10.26858/jekpend.v3i2.14307>
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Nugraha, Y. E., Paturusi, S. A., & Wijaya, N. M. S. (2019). Kualitas Layanan Wisata Medis Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan Mancanegara Di Bali. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 05, 348. <https://doi.org/10.24843/jumpa.2018.v05.i02.p08>
- Nurjanah, R., & Mulazid, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate

- Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(1), 40. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v9i1.40-53>
- Pelayanan, K., Akademik, A., Ilmu, F., & Universitas, A. (2020). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 213–218.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN. *OPSI*. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Prof. Dr. S. Nasution, M. A. (2016). METODE RESEARCH : Penelitian Ilmiah. In *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Puspa, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada Loyalitas dan Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenek di CV Speed Nenek. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(3), 49–57.
- Rufaidah, V. W. (2018). ANALISIS KEPUASAN PELAJAR DAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN SIRKULASI PADA PUSAT PERPUSTAKAAN DAN PENYEBARAN TEKNOLOGI PERTANIAN Analysis of Student Satisfaction on Library Service in Indonesian Center for Agricultural Library and Technology Dissemination. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 20(20), 16–21.
- Sugiyono. (2016). Definisi dan Operasional Variabel Penelitian. *Definisi Dan Operasional Variabel Penelitian*.
- Surjaweni, V. W. (2015). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS & EKONOMI* (1st ed.). Yogyakarta: PT. PUSTAKA BARU PRESS.
- Susanti, E. (2018). Kualitas Layanan Internal Yang Memengaruhi Kepuasan. *Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 95–110.
- Swastha, B. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah Di Kota Bangkalan Madura. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*.
- Tawas, H., Mananeke, L., & Tuerah, F. F. R. (2018). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 422–432.
- Universitas, D. I., & Setiabudi, M. (1979). Value : Jurnal Manajemen dan Akuntansi Value : Jurnal Manajemen dan Akuntansi Volume 16 Nomor 1. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16, 24–34.
- Wibowo, A. E dan Djojo, A. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian, Edisi ke Dua*. Penerbit Gava Media.