

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Agung, I. G. N. (2006) *Statistika Penerapan Model Rerata Sel Multivariat dan Model Ekonometri dengan SPSS*. Jakarta: Yayasan SAD Satria Bhakti.
- Ali, M. and Raza, S. A. (2015) 'Service Quality Perception and Customer Satisfaction in Islamic Banks of Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: The modified SERVQUAL model'. doi: 10.1080/14783363.2015.1100517.
- Aljasser, I. A. and Sasidhar, B. (2016) 'Bank Customers' Perception of Service Quality and Customer Satisfaction in Saudi Arabia', *European Journal of Business and Social Sciences*, 4(11), pp. 130–141.
- Alma, B. and Hurriyati, R. (2008) *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2010) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azan, K. et al. (2015) 'Mutu layanan akademik', *Administrasi Pendidikan*, XXII(1).
- BAN-PT (2018) *Panduan Penyusunan Laporan Evaluasi Diri (LED) Akreditasi Perguruan Tinggi*. Jakarta: Peraturan BAN-PT Nomor 5 tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi.
- BAN-PT (2019a) 'Instrumen Akreditasi Program Studi 4.0', (April).
- BAN-PT (2019b) *Naskah Akademik*. Jakarta: Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi.
- BAN-PT (2019c) *Pedoman Penilaian*. Jakarta: Peraturan BAN-PT Nomor 5 tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi.
- Bose, S. and Gupta, N. (2013) 'Customer Perception of Services Based on the SERVQUAL Dimensions : A Study of Indian Commercial', 34(1), pp. 49–66.

- Damayanti, D. D. (2017) 'Faktor Penentu Kualitas Layanan Perbankan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Lamongan', II(3), pp. 503–517.
- Dianto, A. R. (2014) 'Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya', *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 2(2), pp. 225 – 236.
- Direktorat Penjaminan Mutu (2018) *Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Internal Pendidikan Akademik – Pendidikan Vokasi – Pendidikan Profesi – Pendidikan Jarak Jauh*. 2nd edn. Jakarta: Direktorat Penjaminan Mutu.
- Djunaidi, M., Setiawan, E. and Hariyanto, T. (2006) 'Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality', *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(3), pp. 139–146.
- Enayati, T. *et al.* (2013) 'Measuring Service Quality of Islamic Azad University of Mazandaran using SERVQUAL Model', *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 6(1), pp. 99–116.
- Firliana, R., Kasih, P. and Sulastri, H. S. (2016) 'Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)', *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2016*, pp. 205–210.
- Furqon, C. (2007) 'Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi', pp. 388–395.
- Gholami, M., Kavosi, Z. and Khojastefar, M. (2016) 'Services quality in emergency department of Nemazee Hospital: Using SERVQUAL model', 3(4), pp. 120–126.
- Gunawan, J. (Kemenristekdikti) (2016) 'Sosialisasi Permenristekdik0 No. 62 Tahun 2016 Tentang SPM Dikti'. Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Penjaminan.
- Harto, B. (2015) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan', *Jurnal TEKNOIF*, 3(1), pp. 20–30.
- Helmi, T., Munjin, R. A. and Purnamasari, I. (2016) 'Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Izin Trayek oleh DLJJ Kabupaten Bogor', 2(April), pp. 47–59.

- Heriyanto (2017) 'Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten', IV(1), pp. 1–14.
- Herlina, V. (2019) *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: Elek Media Koputindo.
- Horax, M. *et al.* (2017) 'Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual)', 18, pp. 65–74.
- Irnawati (2018) 'Persepsi Siswa Terhadap Pendidikan Tinggi Dan Kecenderungannya Memilih Pendidikan Tinggi Lanjutan ((Studi Pada Siswa Kelas XII SMAN 3 Luwu Tahun ajaran 2017 / 2018)', *Pendidikan Ekonomi*.
- Irtema, H. *et al.* (2018) 'Perceptions Passengers on Service Quality : Public Transport in Kuala Lumpur Perceptions Passengers on Service Quality : Public Transport in Kuala Lumpur', *International Journal of Engineering & Technology*, pp. 865–870. doi: 10.14419/ijet.v7i2.29.14273.
- Islami, N. (2018) 'Manajemen Teknis Akreditasi Institusi Unggul Bagi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN)', *Tawadhu*, 2(2), pp. 588–610.
- Kemenristekdikti (2019) *Grafik Jumlah Perguruan Tinggi, Pangkalan Data PendidikanTinggi*. Available at: <https://forlap.ristekdikti.go.id/perguruantinggi/homegraphpt> (Accessed: 10 November 2019).
- Kotler, P. and Fox, K. (1995) *Strategic Marketing for Educational Institutions*. Upper Saddle River NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P. and Keller, K. . (2012) *Marketing Manajemen*. 14th edn. UpperbSaddle River: Pearson Education Inc.
- LJM UMS (2019) *Status Akreditasi Program Studi, Lembaga Jaminan Mutu UMS*. Available at: <http://ljm.ums.ac.id/progress-akreditasi/> (Accessed: 14 November 2019).
- Lovelock, C., Patterson, P. and Walker, R. (2004) *Service Marketing: An Asia Pasific and Australian Perspective*. 3rd edn. French Forest: Pearson Education Australia.

- Matondang, Z. (2009) 'Validitas dan Reabilitas Suatu Instrumen Penelitian', *Tabularasa PPS UNIMED*, 6(1), pp. 87–97. doi: 10.4028/www.scientific.net/AMM.496-500.1510.
- Memic, Z. *et al.* (2018) 'Measuring The Quality Of Logistics Services In The Transport Company Using The Servqual Model', pp. 119–129.
- Mikhaylov, A. S., Gemenuk, I. S. and Mikhaylova, A. A. (2015) 'The SERVQUAL Model in Measuring Service Quality of Public Transportation: Evidence from Russia', 16(144), pp. 78–83.
- Muhidin, A. (2017) *Statistika Pendidikan: Pendekatan Berbasis Kinerja*. Edited by S. Anwar. Tangerang: UNPAM PRESS.
- Niu, H. *et al.* (2019) 'SERVQUAL Model Based Evaluation Analysis of Railway Passenger Transport Service Quality in China', *Journal on Big Data*, 1(1), pp. 17–24. doi: 10.32604/jbd.2019.05799.
- Novianty, R., Sugiyanto, L. and Mala, I. W. (2016) 'Ekspektasi dan Presepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pendidikan pada Universitas Soerjo Ngawi', *Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 11(2), pp. 131–140.
- Nugroho, E. (2018) *Prinsip-Prinsip Menyusun Kuisisioner*. Malang: UB Press.
- Nurhidayat, T. and Widyastuti (2018) 'Perancangan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Di Toserba Mandiri Demangsari', *Spektrum Industri*, 16(1), pp. 1–8. doi: 10.12928/si.v16i1.9775.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985) 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research', *Journal of Marketing*, 49(4), pp. 41–50. doi: 10.2307/1251430.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988) 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64(Spring), pp. 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1994) 'Reassessment Of Expectations As A Comparison Standard In Measuring Service Quality: Implications For Further Research', *Journal of Marketing*, pp. 111–124.

- Pawestriningtyas, N. C., Suharyono and Suyadi, I. (2016) '(Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(2), pp. 39–46.
- Permana, R. H. (2019) *Kemenristek Dikti Bikin Klaster Perguruan Tinggi, ITB Peringkat Pertama*, *detikNews*. Available at: <https://news.detik.com/berita/d-4670951/kemenristek-dikti-bikin-klaster-perguruan-tinggi-itb-peringkat-pertama> (Accessed: 14 November 2019).
- Permenristekdikti No.62 Tahun 2016 (2016) *Permenristekdikti No.62 Tahun 2016*.
- Purnama, A. and Sailah, I. (2017) 'Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitas Melalui Metode SERVQUAL', *Manajemen*, XXI(3), pp. 418–433.
- QS World University Rankings (2019) *QS World University Rankings 2020, Rankings*, *QS World University*. Available at: <https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2020> (Accessed: 10 November 2019).
- Rahmat (2013) *Statistika Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ramadhan, R., S. Rukmi, H. and Novirani, D. (2015) 'Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Stasiun Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi Ii Bandung Menggunakan Metode SERVQUAL', *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 003(03), pp. 172–181.
- Sekaran, U. (2000) *Research Methods for Business A Skill Building Approach*. 3rd edn. New York: Jhon Wiley & Sons. Inc.
- Shaari, H. (2014) 'Service Quality in Malaysian Higher Education : Adult Learners ' Perspective Service Quality in Malaysian Higher Education : Adult Learners ' Perspective', 5(1), pp. 86–90.
- Shah, T. F. (2013) 'Service Quality and Customer Satisfaction in Higher Education in Pakistan', *Journal of Quality and Technology Management*, IX(IX), pp. 73–89.
- Sriyanto, A. (2017) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Prodi Diploma I Kepabeanaan Dan Cukai', pp. 26–38.

- Streiner, D. L. (2003) 'Starting at the beginning : an introduction to coefficient alpha and internal consistency', *Journal of Personality Assessment*, 80(1), pp. 90–103. Available at: www.researchgate.net/.
- Sugiyono (2007) *Statistika Untuk Penelitian*. 12th edn. Edited by E. Mulyatiningsih. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, A. and Wibowo, U. B. (2016) 'Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Universitas Gadjah Mada', *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 4(1), pp. 17–32. doi: 10.21831/amp.v4i1.8197.
- Tavakol, M. and Dennick, R. (2011) 'Making Sense of Cronbach's Alpha', *International Journal of Medical Education*, 2, pp. 53–55.
- Teas, R. . and Plan, K. . (1997) 'The Realms of Scientific Meaning Framework for Constructing Theoretical Meaningful Nominal Definitions of Marketing Concepts', *Journal of Marketing*, 61, pp. 52–67.
- The Times Higher Education (2019) *World University Rankings 2020*, *The Times Higher Education*. Available at: https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2020/world-ranking#!/page/0/length/25/locations/ID/sort_by/name/sort_order/desc/cols/scores:4 (Accessed: 10 November 2019).
- Tim Pengembangan SPMI (2017) *Kebijakan Nasional Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Direktorat Penjaminan Mutu. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Tjiptono, F. (2008) *Strategi Pemasaran*. 3rd edn. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. and Chandra, G. (2016) *Service, Quality dan Statisfaction*. 4th edn. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Ulum, M. (2016) *Uji Validitas dan Uji Reliabilitas*. 1st edn. Malang: STIKES Malang.
- Umath, B., Marwah, A. K. and Soni, M. (2015) 'Measurement of Service Quality in Health Care Industry using Servqual Model : A Case of Select Hospitals', 4(1), pp. 52–57.

UU No.12 Tahun 2012 (2012) *Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi*.

Yamit, Z. (2002) *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. 2nd edn. Yogyakarta: Penerbit EKOSIANA.

Yohannes Enggar, H. (2018) *10 Universitas Terbaik ASEAN 2019, Di Mana Posisi Indonesia?*, *Kompas.com*. Available at: <https://edukasi.kompas.com/read/2018/06/22/15112451/10-universitas-terbaik-asean-2019-di-mana-posisi-indonesia?page=all> (Accessed: 12 November 2019).

Yousapronpaiboon, K. (2014) '5 th World Conference on Educational Sciences - WCES 2013 SERVQUAL : Measuring higher education service quality in Thailand', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Elsevier B.V., 116, pp. 1088–1095. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.01.350.

Yuniar, Y. and Handayani, R. S. (2016) 'Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek', *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), pp. 39–48. doi: 10.22435/jki.v6i1.5468.39-48.

Yusup, F. (2018) 'Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif', *Ilmiah Kependidikan*, 7(1), pp. 17–23. Available at: www.researchgate.net/.

Zeithaml, V. A. and M.J. Bitner (2003) *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 3rd edn. Boston: Mc Graw Hill/Irwin.

Zuraidah, E. (2018) 'Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode SERVQUAL (Service Quality) H', 5(2), pp. 136–141.