

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifudidin. 2003. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. 2019. Lampiran Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi (Pedoman Penilaian). Jakarta: Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi.
- Cardona, M. M., & Bravo, J. J. 2012. *Service Quality Perceptions in Higher Education Institutions: The Case of a Colombian University*. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 23–29.
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A. 1992. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing* (56):55-68.
- Darmadi, D., Sugiarto, Widjaja, A.W., dan Supratikno, H. 2000. *Inovasi Pasar dengan iklan yang efektif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gerintya Scholastica. 2019. *Indeks Pendidikan Indonesia Rendah, Daya Saing pun Lemah*. <https://tirto.id/indeks-pendidikan-indonesia-rendah-daya-saing-pun-lemah-dnvR> (Diakses tanggal 20 November 2019 pukul 06.16 WIB)
- Hagul, Peter. 1985. *Pembangunan Desa dan Lembaga Swadaya Masyarakat*. Jakarta: Rajawali Press.
- Harususilo, Yohanes Enggar. 2019. *Terbaru, 6 Universitas Terbaik Indonesia di Peringkat Dunia Versi THE*. <https://edukasi.kompas.com/read/2019/09/17/07421291/terbaru-6-universitas-terbaik-indonesia-di-peringkat-dunia-versi-the?page=all> (Diakses tanggal 6 November 2019 pukul 13.43 WIB)
- Ichwan. 2010. *Definisi, Unsur, Prinsip, Manfaat Program Total Quality Manajemen (TQM)*. <https://ichwanfile.wordpress.com/2010/11/19/definisi-unsur-prinsipmanfaat-program-total-quality-management-tqm/> (Diakses tanggal 8 Desember 2019 jam 8.17)
- International Education Specialist. 2019. *Ranking Universitas Dunia dan Asia Tenggara*. <https://www.idp.com/indonesia/study-abroad/ranking-universitas-dunia-dan-asia-tenggara/> (Diakses tanggal 6 November 2019 pukul 13.50)
- Irawan, D. H., 2002, *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Jakarta: Elexmedia
- Juniman, Pupu T. 2019. *Peringkat Perguruan Tinggi Indonesia di Dunia Merosot*. <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20180621142022-282-307798/peringkat-perguruan-tinggi-indonesia-di-dunia-merosot> (09 Desember 2019 2.43)
- Kardoyo dan Ahmad Nurkhin. 2016. *Analisis Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi (Kasus Pada Prodi Magister Pendidikan Ekonomi Unnes)*. *Jurnal Cakrawala Pendidikan* No 2

- Kementrian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. 2019. *Grafik Jumlah Perguruan Tinggi*. <https://forlap.ristekdikti.go.id/perguruantinggi/homegraphpt> (Diakses tanggal 6 Nopember 2019 pukul 13.39 WIB)
- Kementrian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. 2019. *Menristekdikti Umumkan Klasterisasi Perguruan Tinggi Indonesia 2019, Fokuskan Hasil dari Perguruan Tinggi*. <https://ristekdikti.go.id/kabar/menristekdikti-umumkan-klasterisasi-perguruan-tinggi-indonesia-2019-fokuskan-hasil-dari-perguruan-tinggi/> (Diakses tanggal 17 Desember 2019 pukul 11.24 WIB)
- Kementrian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. 2019. *Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS) 4.0 Laporan Evaluasi Diri (LED) dan Laporan Kinerja Program Studi (LKPS)*. https://lldikti8.ristekdikti.go.id/wp-content/uploads/2019/04/1.-PAPARAN_INSTRUMEN-AKREDITASI-PROGRAM-STUDI-4.0_Perkembangan-Akreditasi.pdf (Diakses tanggal 8 Desember 2019 pukul 13.42 WIB)
- Kesuma, Dorie Pandora. 2014. *Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan SERVQUAL*. Seminar Nasional Informatika.
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Terjemahan. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Kotler, Philip dan Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II Edisi Kesepuluh. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip dan Gary, Amstrong. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Terjemahan. Molan. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, P. and Sidharta, I. 2016. *SERVQUAL on Brand Image and Relationship Equity*. *International Review of Management and Marketing*, 6(4), pp. 866–871.
- Latukau, Serin. dkk. 2020. *Analisa Quality of Work Life (QWL) dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus: PT. Infomedia Solusi Humanika, Jakarta)*. *Cakrawala Management Business Journal* Vol. 03 (01) pp. 469-488.
- Letcher, D.W. and Neves J.S. 2010. *Determinant of undergraduate business student satisfaction*. *Research in Higher Education Journal*, 1-26.
- Muyasaroh, Sutrisno. 2014. *Pengembangan Instrumen Evaluasi Cipp Pada Program Pembelajaran Tahfiz Al-Qur'an Di Pondok Pesantren*. *Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan* No 2.
- Nasution, M. N. Drs. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu* (edisi 2). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuraeni, Yeni. 2010. *Perancangan Sistem Informasi Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi Bidang Sumber Daya Manusia*. *Journal of Information Systems*, Volume 6, Issues 1
- Omidi, et al. 2017. *Evaluation of the Quality of Services Provided by Selected Hospitals in Tehran City using the SERVQUAL Model*. *Health Research Journal*, 2(4), pp. 245–252. doi: 10.29252/hrjbaq.2.4.245.
- Pemerintah Indonesia. 2012. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Sekretariat Negara.

- Pemerintah Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press
- 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(1), Spring, 12-40.
- 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*, Vol 49 p. 41-50
- Prastika, A.G. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Ahas Ums Motor dengan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis*. Skripsi Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Qadri, U. A. 2015. *Measuring Service Quality Expectation and Perception Using SERVQUAL: A Gap Analysis*. *Business and Economics Journal*, 06(03). doi: 10.4172/2151-6219.1000162.
- Ravindran, S. D. and Kalpana, M. 2012. *Student's Expectation, Perception and Satisfaction towards the Management Educational Institutions*. *Procedia Economics and Finance*, 2(Af), pp. 401–410. doi: 10.1016/s2212-5671(12)00102-5.
- Roslan, N. A. A., Wahab, E. and Abdullah, N. H. 2015. *Service Quality: A Case Study of Logistics Sector in Iskandar Malaysia Using SERVQUAL Model*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Elsevier B.V., 172, pp. 457–462. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.01.380.
- Schiffman, Leon G dan Leslie L Kanuk. 1991. *Consumer Behavior*. New York: Prentice Hall
- Shafieisabet, N., Doostisabzi, B. and Azharianfar, S. 2017. *An Assessment of Villagers' Satisfaction with the Quality of Construction-Related Services Based on the SERVQUAL Model*. *Current Urban Studies*, 05(01), pp. 20–34. doi: 10.4236/cus.2017.51002.
- Srinadi, I Gusti A.M. dan Nilakusumawati, Desak P. E. 2008. *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus Di Fmipa, Universitas Udayana)*. *Jurnal Cakrawala Pendidikan* No 3.
- Sugiyono. 2004. *Statistik Non Parametris*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, F., dan Chandra, G . 2005. *Service, Quality And Saticfaction*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian manajemen Sumber Daya Manusia*. Raja Grafindo Persada, Jakarta

- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PTIndeks
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia
- Zahir, A. and Saputra, S. 2015. *Analisis Kualitas Layanan Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo. Prosiding Seminar Nasional ISSN 2443-1109*, 02(1), pp. 646–656.
- Zaelany, Yoga. 2018. *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Berdasar Service Quality Menggunakan Structural Equation Modeling (SEM)*. Skripsi Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.