

DAFTAR PUSTAKA

- Ace Suryadi dan HAR Tilaar. (1993). *Analisis Kebijakan Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Adamson, K. A. & Prion, S. (2013). *Reliability : measuring internal consistency using cronbach's α* . *Clinical Simulation in Nursing*, 9, hlm. 179-180.
- Al-Borie, H. and Seikh Damanhour, A. (2013). *Patients Satisfaction of Service Quality in Saudi Hospitals: a SERVQUAL Analysis*. *International Journal of Health Care Quality Assurance* Vol. 6 , No. 1.
- Andriyani, M.R. (2012). *Analisis Metode Servqual pada Jasa Pengiriman Barang Ekspres "Yakin Esok Sampai" (Studi Kasus pada PT JNE Semarang)*. *Diponegoro Journal of Management* Vol. 1, No. 1.
- Azwar, Saifudidin.(2003). *Sikap Manusia Terori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bitner, M. J. (1992). *Servicescapes : The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees*. *Journal of Marketing*. Vol. 56 No. 2, pp. 57—71.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. (2003). *Service Marketing (3rd ed.)*. Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Cahyani, P.D. (2016). *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 6, No. 2.
- Ekasari, R, Pradana M.S, Ardiansyah, G, Prasnowo, A.M, Rodli, F.A. dan Hidayat, K. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Metode Servqual*. *Jurnal Darussalam; Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam* Vol. 9, No 1.
- Fajar, Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Fraenkel, J. L., Wallen, N. E., & Hyun, H. H.. (2012). *How to Design and Evaluate Research in Education Eighth Edition*. New York : Mc Graw Hill.
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Ginting, M., Halim, D.I. (2012). *Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD)*. Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer, Vol. 1, No. 2.
- Goetch, D.L., & Davis, S. (1995). *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- Gronroos, C. (1978). *A Service Oriented Approach to Marketing of Service*. European Journal of Marketing, Vol. 12 No. 8, pp. 588-96.
- Gronroos, C. (1982). *Strategic Management and Marketing in The Service Sector*. Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki.
- Gronroos, C. (1983). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Marketing Science Institute, Cambridge.
- Gronroos, C. (1984). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Chartwell-Bratt, Bromley.
- Gronroos, C. (1988). *The Six Criteria of Good Perceived Quality Service*. Review of Business, Vol. 9 No. 3, pp. 10-13.
- Gronroos, C. (2001). *The perceived service quality concept-A mistake?*, Managing Service Quality, Vol. 11 No. 3, pp. 150-52.
- Husaini, Usman, dkk. (2003). *Pengantar Statistika*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hussain, Nasser and, Hussain.k. (2015). *Service Quality and Costumer Satisfaction of a UEA-Based Airline: An Emperical Investigation*. Journal of Air Transport Management, PP.167-175.
- Irawan, Bambang. (2012). *Dimensi Kualitas Pelayanan: Konsep dan Perkembangannya*. Jurnal ISEI Jember Vol. 2, No. 1.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). *Making Sense of Cronbach's Alpha*. International Journal of Medical Education, Vol. 2, pp. 53–55.
- Ispurwanto, W., Pricillia, V.W. (2011). *Analisis Kepuasan Penumpang Gerbong Kereta Api Khusus Wanita Menggunakan Model Servqual*. Jurusan Psikologi, Fakultas Psikologi, Vol. 2, No. 1.

- Kardoyo, Nurkhi, A. (2016). *Analisis Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi*. Jurnal Cakrawala Pendidikan.
- Kartika, Nany Fajar dan Suprayogi. (2017). *Implementasi Fuzzy - Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa*. Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA Vol. 7, No. 1.
- Kesuma, D. P. (2014). *Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Servqual*. Seminar Nasional Informatika.
- Kurtz, David L. and Clow, Kenneth E. (1998). *Service Marketing*. New York: John Willey & Sons.
- Kotler, Philip dan Keller, Robert. 2006. *Marketing for Bussiness Services*. The Freepress, New York.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lehtinen, U. and Lehtinen, J.R. (1982). *A Study of Quality Dimensions*. Service Management Institute, Vol. 5, pp. 25-32.
- Liljander, V. And Strandvik, T. (1995). *The nature of customer relationship in services*, in Swartz, T.A., Brown, D.E. and Brown, S.W. (Eds.). *Advances in Services Marketing and Management*, Vol. 4, JAI Press, Greenwich, CT, pp. 141-67.
- Lovelock, Christopher H. and Lauren K. Wright. (1999). *Principle of Service Marketing and Management Publisher*. Prentice Hall; 2nd edition.
- Lovelock, C, dan John Wirtz. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga.
- Ningsih, D.A, Imron, A., Triwiyano, T. (2018). *Hubungan Persepsi Tentang Kualitas dan Pelayanan Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri*. Jurnal Adminitrasi dan Manajemen Pendidikan Vol. 1, No. 2.
- Nurkolis. (2003). *Manajemen Berbasis Sekolah: Teori, Model dan Aplikasinya*. Jakarta: Grasindo

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality And Its Implication For Future Research*. Journal Of Marketing, Volume 49.
- 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. Vol 64.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. The Free Press, New York.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A., Berry, L. (1994). *Alternative Scales For Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria*. Journal of Retailing Vol. 70, No; 3.
- Berry dan Parasuraman. (1997). *Listening to the Customer – The Concept of Building a service Quality Information System*. Sloan Manajemen Review.
- Parasuraman, A. (2001). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. Jurnal of Marketing. Vol 60.
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry. (2002). *Delivering Service Quality*. Mc Milan, New York.
- PDDIKTI. (2019). *Grafik Jumlah Perguruan Tinggi*. (Online). Diakses dari <https://forlap.ristekdikti.go.id>.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 19 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Permenristekdikti Nomor 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
- Permenristekdikti Nomor 44 Tahun 2016 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- Permenristekdikti Republik Indonesia, Nomor 62 Tahun 2016 tentang SPM dikti.

- QS Top Universities. (2019). *QS World University Rankings*. (Online). Diakses dari <https://www.topuniversities.com>.
- Raharja, I Gede Yogi Darma, Kusumadewi, S dan Astiti Dewi Putri. (2018). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja*. ODONTO: Dental Journal Vol. 5, No 1.
- Rahma, A. & Hartoyo. (2010). *Pengaruh Karakteristik Orang Tua dan Sekolah Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar*. Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen.
- Saryatmo, M.A. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Program Studi Teknik Industri Universitas XYZ dengan Menggunakan Metode Servqual*. Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran, dan Ilmu Kesehatan, Vol. 1, No. 1.
- Sasser, W.E., Olsen, R.P. and Wyckoff, D.D. (1978). *Management of Service Operations: Texts, Cases and Readings*, Allyn and Bacon, Boston, MA
- Sugihartono. (2007). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Suryabrata, Sumadi. (2000). *Pengembangan Alat Ukur Psikologis*. Yogyakarta: Andi.
- Syarifudin, Achmad dan Hidayat, Rofiq. (2019). *Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Teknik Industri Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SERVQUAL*. Jurnal Intent: Jurnal Industri dan Teknologi Terpadu.
- THE World University Rankings. (2019). *World University Rankings 2020*. (Online). Diakses dari <https://www.timeshighereducation.com>.
- Ulewicz, R. (2014). *Application of Servqual Method for Evaluation of Quality of Educational Services at The University of Higher Education*. Polish Journal of Management Studies, Vol. 9.
- Ulewicz, Robert and Sethanan, Kanchana. (2019). *Quality of Educational Services – Industry 4.0 Requirements*. Journal MSIE-CBHE.
- Umar, Husein. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.

- Wibisono, Deny. (2018). *Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL dan QFD*. Journal LPPM UNINDRA.
- Wibisono, Deny. (2019). *Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Matriks Importance Performance Analysis di Sekolah XYZ*. Jurnal Optimasi Teknik Industri.
- Widodo, Suparno Eko. (2011). *Manajemen Mutu Pendidikan (untuk guru dan kepala sekolah)*. Jakarta: Ardadizya Jaya.
- Zakwan, S., Rahmawati, S. dan Hidayah, N. A. (2014). *Audit Tata Kelola Sumber Daya Teknologi Informasi dengan Kerangka Kerja Cobit 4.1 untuk Evaluasi Manajemen pada Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan*. Jurnal Sistem Informasi, Vol. 7, No. 1.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1993). *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service*. Journal of the Academy of Marketing Science, 21(1), 1-12.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing, 60.