

DAFTAR PUSTAKA

- Ace Suryadi dan HAR Tilaar. (1993). Analisis Kebijakan Pendidikan. PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Ajam, M., Sadeghifar, J., Anjomshoa, M., Mahmoudi, S., Honarvar, H., & Sm, M. (2014). Assessing Quality of Healthcare Service by the SERVQUAL Model: A Case Study of a Field Hospital. *Journal of Military Medicine Winter*. 15(4), 273–279.
- Ardianto, A., Fauziati, S., Nugroho E. (2014). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (Studi Kasus di BPK RI). *Jurnal Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*.
- Awaludin, A. A. (2017). Akreditasi Sekolah sebagai Suatu Upaya Penjamin Mutu Pendidikan di Indonesia. *Jurnal SAP*. 2(3).
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. (2018a). *Panduan Penyusunan Laporan Evaluasi Diri Program Studi* (p. 4). Jakarta.
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. (2019). *Matriks Penilaian Laporan Evaluasi Diri dan Laporan Kinerja Program Studi Program Sarjana* (p.23). p.23. Jakarta: PerBAN PT No. 5 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi.
- Banahene, S., Ahudey, E., & Asamoah, A. (2017). Analysis of SERVQUAL Application to Service Quality Measurement and Its Impact on Loyalty in Ghanaian Private Universities. *Journal of Management and Strategy*. 8(4). 18. <https://doi.org/10.5430/jms.v8n4p18>.
- Chikwendu, D.U., Ejem, E. dan Ezenwa, A. (2012). “Evaluation of service quality of Nigerian airline using servqual model”. *Journal of Hospitality Management and Tourism*. 3(6), 177-125.
- Dirjen Penjaminan Mutu Kemenristekdikti. (2018). *Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Internal*. Jakarta. Hal : 23.
- Fajar, Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Fauzi, F., Nasution A., (2019). Studi Empiris Kualitas Pelayanan Melalui Model *SERVQUAL (Service Quality)* dan *IPA (Important Performance Analysis)* Pada Mahasiswa Jurusan Tarbiyah STAIN Gajah Putih Aceh. *Jurnal Manajemen Pendidikan is licensed under*. 3(2), 183-208. Freepress: New York.
- 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). *Teknik Dan Ilmu Komputer*. 1(2), 182–195.
- Goetsch, D.L., & Davis, S. (1995). Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness. *Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc*.

- Gronroos, C., (1984). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector. Chartwell-Bratt*. Bromley.
- Gronroos, C. (1978). A service oriented approach to marketing of service. *European Journal of Marketing*. 12 (8), 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. (1988). The six criteria of good perceived quality service. *Review of Business*. 9 (3), 10-13.
- Gronroos, C. (2001). The perceived service quality concept-A mistake?. *Managing Service Quality*. 11(3), 150-52.
- Higher Education. (2019). *World University Ranking 2020*. <https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2020/world-ranking> (Diakses pada tanggal 29 November 2019 pukul 11.42 WIB)
- Iskandar. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta : Referensi
- Karwati, S., Sukardi, S., & Syafruddin, S. (2019). *The Study of Quality Service of Education in Public Vocational Schools in Using ServQual Model*. 253(Aes 2018), 385–387.
- Kemenristekdikti. (2015). *Permenristekdikti No.444 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi*. <https://ldikti3.ristekdikti.go.id/v5/2016/1/05/permenristekdikti-nomor-44-tahun-2015-tentang-standar-nasional-pendidikan-tinggi/> (Diakses pada tanggal 23 Desember 2019 pukul 08.02 WIB)
- Kemenristekdikti. (2016). *Permenristekdikti No.62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*. Jakarta.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2018) *Pentingnya Pendidikan Tinggi Bagi Indonesia*. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/pentingnya-pendidikan-tinggi-bagi-indonesia/> (Diakses pada tanggal 2 Desember 2019 pukul 20.16 WIB)
- Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. (2019). *Grafik Jumlah Perguruan Tinggi*. <https://forlap.ristekdikti.go.id/perguruantinggi/homegraphpt> (Diakses tanggal 10 November 2019 pukul 17.10 WIB)
- Kotler, P. and Keller, K. (2012). *Marketing Management*. 14 ed. *Upper Saddle River: Pearson Education Inc*.
- Kotler, Philip dan Keller, Robert, (2006), *Marketing for Bussiness Services*. The
- Kurtz, David L. and Clow, Kenneth E., (1998). *Service Marketing*. *New York: John Willey & Sons*.
- Lehtinen, U. & Lehtinen, J.R.(1982). *Service Quality: A Study of Quality Dimensions*. *Service Management Institute*.
- Lovelock, Christopher H. and Lauren K. Wright. (1999). *Principle of Service Marketing and Management Publisher. Prentice Hall*; 2nd edition.
- Lukita, C., Pranata, S., Agustin, K., (2019). Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis untuk analisa kualitas layanan jasa pendidikan tinggi pada mahasiswa di Cirebon. *Jurnal Digit*. 9(2), 167-177.

- Mowen, J.C., dan Minor, M.S. (1998). *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. New York : Mc Graw-Hill Companies.
- Nulhaqim, S. A., Heryadi, R. D., Pancasilawan, R., Fedryansyah, M. (2014). Peranan Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Indonesia Untuk Menghadapi Asean Community 2015 (Studi Kasus: Universitas Indonesia, Universitas Padjadjaran, Institut Teknologi Bandung). *Share: Social Work Jurnal*. 6(2), (154 – 272).
- Nurkolis. (2003). *Manajemen Berbasis Sekolah: Teori, Model dan Aplikasinya*. Jakarta: Grasindo.
- Ojaghi, S., Rezaee, B., Naderi, N., Jafari, H., (2017). Entrepreneurship Education Service Quality in Universities Based on Servqual Model. *Malaysian Online Journal of Educational Manajemen*. 5(2), 60-74.
- Parasuraman, A. (2001). The Behaviorial Consequenses of Service Quality, *Jurnal of Marketing*. 60.
- 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*. 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*. 64 (1).
- 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).
- Purcarea, V. L., Gheorghe, I. R., Petrescu, C. M., (2013). The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale. *Procedia Economics and Finance*. 6, 573–585.
- QS World University Ranking. (2019). *Top Universities in 2020*. <https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2020> (Diakses pada tanggal 29 November 2019 pukul 11.23 WIB)
- Samsudin. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- 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.
- Setiani, Baiq (2013). Kajian Sumber Daya Manusia Dalam Proses Rekrutmen Tenaga Kerja di Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Widya*. 1, 2338-3321.
- Subiyantoro, E., Ambarwati, A.N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan yang Diberikan oleh Rumah Sakit dengan Metode SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index. *Seminar Nasional Pendidikan, Sains dan Teknologi*. 77-82.
- Sulaiman, A., Udik, B. W., Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Universitas Gajah Mada, Yogyakarta : *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*. 4(1), 17-32.
- Suryapranatha, D., (2016). Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) – Fuzzy Di Instalasi Rawat Inap Kelas III Suatu Rumah Sakit. *Jurnal Buana Ilmu*. 1(1), 56-65.

- Times Higher Education. (2019). World University Ranking 2020. <https://www.timeshighereducation.com/world-universityrankings/2020/world-ranking> (Diakses pada tanggal 29 November 2019 Pukul : 10.22)
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta : Andi offset.
- Triwibowo, S., Rukmi, H.S., Harsono, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. 2(2).
- Tzeng, Gwo-Hshiung and Chang, Hung-Fan. (2011). Applying Importance-Performance Analysis as a Service Quality Measure in Food Service Industry. *Journal of technology management & innovation*.
- Umar, H., (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Undang-Undang No. 12. 2012. (2012) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang *Pendidikan Tinggi*. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158).
- Wagner, A., Merino, E., Martinelli, M., Polacinski, É., Wegner, R. da S., & Godoy, e L. P. (2017). the Quality of Services in a Higher Education Institution: an Evaluation for the Integration of Ahp , Servqual and. *Disciplinarium Scientia*, 12(1), 109–129.
- Wicaksono, G. W., Al-Rizki, A. (2016). Peningkatan Kualitas Evaluasi Mutu Akademik Universitas Muhammadiyah Malang melalui Sistem Informasi Mutu (SIMUTU). *Jurnal Ilmiah Teknologi*. 1(1), 1-8.
- Widodo, Suparno Eko. (2011). *Manajemen Mutu Pendidikan (untuk guru dan kepala sekolah)*. Jakarta: Ardadizya Jaya
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. And Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. And Berry, L.L. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Jurnal of Marketing*. 60(2), 684.