

DAFTAR PUSTAKA

- Atia, N. (2018). *Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Servqual, Analysis Swot dan MAtrix QSPM (Studi Kasus Bengkel Mobil Codrat Motor Magelang)* Fakultas Teknologi Industri Universitas Sultan Agung Semarang-UNISSULA, Disertasi,UNISSULA).
- Ariani, D. W. (2014). *Manajemen kualitas*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- A. Parasuraman, *et al.* 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1), 12-37
- Ciptaningtyas, A. F. (2019). *Strategi Peningkatan Kualitas Pembelajaran Mata Kuliah Teori Penganggaran Berbasis Matrik IPA "Admisi dan Bisnis"*19(3), 267-274.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang. Bayu Media .
- Haryoso, A. A., & Ayuningtyas, D. (2019). *Strategi Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kepulauan Seribu Tahun 2019–2023*. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(2).
- Heri, D. (2019). *Pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Unisba Bandung, 2019* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Iswahyuni, A. D. (2018). *Desain Kurikulum Perguruan Tinggi untuk Mengeliminasi Gap Persepsi Perguruan Tinggi dengan Industri*. *Ratih: Jurnal Rekayasa Teknologi Industri Hijau*, 2(2), 14.
- Kartika, N. F. (2017). *Implementasi Fuzzy-Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa*. *Sisfotenika*, 7(1), 38-49.
- Kotler & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kurnia, W. I., Hendang, R., & Buton, A. (2019). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Perguruan Tinggi*. *Journal of Industrial Engineering Management*, 4(2), 11-22.
- Lisdiana, L. (2019). *Implementasi Quality Function Deployment (QFD) Dalam Peningkatan Akreditasi Perguruan Tinggi (Studi kasus Program studi S2 Teknik Elektro Sekolah Tinggi Teknik-PLN)* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana).
- Mayling Oey-Gardiner (2018) *Tantangan Pendidikan Tinggi Indonesia di Era Disrupsi dan Globalisasi*

- Oktaviani, H. R., Saifudin, S., & Puspita, R. E. (2019). Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. *Pustabilia: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 159-174.
- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi
- Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- Rachmadita, R. N., & Arninputranto, W. (2018). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode servqual dan importance-performance analysis. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 14(2), 214-225.
- Rozi, A., Pusporini, P., & Dahda, S. S. (2018). Analisa Perbaikan Kualitas Pada Produksi Phythalite Anhydrite dengan Pendekatan DMAIC (Studi Kasus PT. Petrowidada Gresik). *MATRIK*.
- R Djokopranoto, Indrajit R. Eko, (2004), *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*
- Setiowati, R., Hermanto, H., & Arifiya, N. (2019). Perencanaan Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Fakultas Teknik Industri (Studi Kasus Perguruan Tinggi Swasta Kopertis Wilayah 3 Jakarta). *Journal of Industrial Manufacturing*, 4(1), 1-6.
- Sitanggang, E. D. (2019). Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dengan Metode Servqual dan Importance-Performance Analysis Menggunakan Jaringan Syaraf Tiruan.
- Supranto, J. (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta
- Wibisono, D. (2018). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD. *Sosio e-Kons*, 10(1), 56-74.
- Yamani, A. Z. (2018). Pengembangan Brand Segi Nyangku Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi*, 7(2), 106
- Yamit (2004). *Manajemen dan Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia
- Zulpadrianto, Z. (2019). Optimalisasi Tatakelola dan Pelayanan di Laboratorium Sebagai Penunjang Tridharma Perguruan Tinggi. *NATURAL SCIENCE: Jurnal Penelitian Bidang IPA dan Pendidikan IPA*, 5(2), 887-896.