

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Firdaus. (2006). *Measuring Service Quality in Higher Education: HEDPERF Versus SERVPERF*. Marketing Intelligence & Planning. Vol 24 (1), 31-47.
- Alarico, Natalio B. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Institute Of Business (Iob) Di Timor-Leste*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 6.8
- Alghamdi, Faris. (2018). *Total Quality Management and Organizational Performance: A Possible Role of Organizational Culture*. International Journal of Business Administration. Vol 9 (4).
- Aliyyah, Dwi A. dan Sunarti (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 51 No. 2.
- Arlan, Rully T. dan Cen lu, Jeslyn Fionita (2018). *HIEDQUAL (High Education Quality) dan Kepuasan Mahasiswa: Peran Reputasi Universitas Sebagai Variabel Moderasi*. Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia, Vol. 5, Nomor 3
- Aziz, Saad Al-Otaibi, Sha'ri Mohd Yusof dan Wan Khairuzaman Wan Ismail. (2019). *The Influence of Organisational Culture on Students' Satisfaction in Saudi Arabia*. IEOM Society International.
- Chandra, Teddy et al (2018). *The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study*. Journal of Social Studies Education Research. Vol 9 (3), 109-131.
- Fajrin, Nurjanna Uluputty dan Junaidin. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Akademik Dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen. Vol 1 (2).
- Ghozali, I. (2014) *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. 4th edn. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grigoroudis, E. and Siskos, Y. (2010) *Customer Satisfaction Evaluation*. New York: Springer.
- Ijaz A, et al (2011). *An Empirical Model Of Student Satisfaction: Case Of Pakistani Public Sector Business Schools*. Journal of Quality and Technology Management. Vol 7 (2), 91-114.

- Ilda, Tisti Prihandini dan Sony Sunaryo (2011). *Structural Equation Modelling (Sem) Dengan Model Struktural Regresi Spasial*. ISBN: 978-979-097-142-4
- Jancikova, Alexandra dan Karel Brychta. (2009). *Tqm And Organizational Culture As Significant Factors In Ensuring Competitive Advantage: A Theoretical Perspective*. JEL Classification. Vol 2 (1).
- Jennifer, Vinny Rahareng dan Nurnida Relawan. (2017). *The Influence Of The Academic Service Quality Toward Student Satisfaction*. Jurnal AdBispreneur. Vol 2 (2), 125-133.
- Joseph, Alexander Ibnu Wobowo. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi, Dan Nilai Layanan Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Bina Ekonomi Majalah Ilmiah Fakultas Ekonomi Unpar. Vol 13 (2).
- Kamal, Rian Fikri. (2016). "Evaluasi Kualitas Pelayanan Program Studi S-1 Di Universitas Andalas". Skripsi Universitas Andalas Padang.
- Khattab, Farah (2018). *Developing a Service Quality Model for Private Higher Education Institutions in Lebanon*. J. Mgt. Mkt. Review 3 (1) 24 – 33
- Kitchroen, K. (2004). "Literature Review: Service Quality in Educational Institutions". ABAC Journal, 24(2), 14-25.
- Kline, Rex B. (1998). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford Press.
- Kusnadi, Yahdi dan Mutoharoh (2016). *Pengaruh Keterimaan Aplikasi Pendaftaran Online Terhadap Jumlah Pendaftar Di Sekolah Dasar Negeri Jakart*. Paradigma. vol 18 (2), 1 - 13.
- Latan, H. and Selva, T. (2013) *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20,0*. Bandung: Alfabeta.
- Leonnard (2018). *The Performance Of Servqual To Measure Service Quality In Private University*. ERIES Journal. Vol 11 (1).
- Martasubrata, Nadira dan Suwatno. (2016). *Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa*. Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran. JP Manper. Vol. 1 (6), 136-143.
- Mahayana, Komang P. dan Kerti, Nyoman Y. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra, Dan Positive Word Of Mouth Politeknik Negeri Bali*. Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan. Vol 11. No. 1

- Mei, Erika Budiarti, Achmad Supriyanto dan Asep Sunandar. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. JMSP: Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan. Vol 2 (3).
- Metha, Aryska. (2017). *Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru)*. JOM FISIP. Vol 4 (1).
- Mohammad, Ali Mosadegh Rad. (2006). *The impact of organizational culture on the successful implementation of total quality management*. The TQM Magazine. Vol 18 (6), 606-625.
- Noermijati (2010). *Kajian Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kebijakan Dosen Di Fakultas Ekonomi Unibraw*. Journal Of Manajemen Business review, Volume 7 No. 1, Januari 2010, Hal. 33-43.
- IN Rinala, IM Yudana dan IN Natajaya. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*: Vol 4 (1).
- Okatviani, Evi Satriyanti (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muabialat Di Surabaya*. Journal of Business and Banking. vol 2 (2).
- Petrick, James F. (2002). *Development of a Multi-Dimensional Scale for Measuring the Perceived Value of a Service*. Journal of Leisure Research. Vol 34 (2), 119-134.
- Saadi, Imam. (2017). *The Role of Organizational Culture in Adopting Total Quality Management Case Study: The Salt Complex, El Outaya, Biskra State*. Management Studies and Economic Systems (MSES). Vol 3 (4), 197-214.
- Safitri, Adlina helmi. (2015). “ *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Andalas Padang)*”. Skripsi Universitas Andalas Padang.
- Saifuddin (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Az Zarqa. Vol 8 (2).
- Sarwono, Jonathan. (2014). *Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (Sem)*. International Women Univeristy Bandung.
- Saima, Shahzadi S. et al (2017). *Service Quality and Student Satisfaction: The Moderating Role of University Culture, Reputation and Price in*

Education Sector of Pakistan. Iranian Journal of Management Studies (IJMS). Vol 10 (1), 237-258.

Supriyanto, Wahyu dan Iswandiri Rini (2017). *Kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi Untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Di Perguruan Tinggi*. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 13 No. 1,

Triastuti, Freida RJ dan Augusty Tae Ferdinand (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen*. Diponegoro Journal Of Management. vol 1 (1), 1 - 13.

Triwardhani, Diana dan Handayani Tari (2013). *Pengaruh Atmosfir Akademik, Budaya, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keinginan Berperilaku*. Proceeding PESAT Vol. 5

Wibowo, A. J. I. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi, dan Nilai Layanan Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Bina Ekonomi Majalah Ilmiah Fakultas Ekonomi Unpar, 13(2), 59-74.

Yamin, S. and Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan partial Least Square Path Modeling*. Jakarta: Salemba Infotek.

Yuliana, Rahmi. (2012). *Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang*. Jurnal Stie Semarang. Vol 4 (2).

