

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Hari, S. (2020). Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan. *Binus University*.  
<https://binus.ac.id/entrepreneur/2020/12/29/metode-pengukuran-kepuasan-pelanggan/>
- Arfatin, N. (2021). *Pengantar Statistika 1*. Media Sains Indonesia.
- Barusman, A. R. P. (2021). *Model Kepuasan Mahasiswa*. Penerbit Adab.
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa. *At-Tadbir : jurnal ilmiah manajemen*, 2(1). <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>
- Darmanah, G. (2019). *Metodologi Penelitian*. Hira Tech.
- Darmawan, D. (2018b). The Effect of Brand Experience on Brand Trust and Brand Loyalty. *Translitera : Jurnal Kajian Komunikasi Dan Studi Media*, 7(2), 13–24.  
<https://doi.org/10.35457/translitera.v7i02.590>
- Fauziah, M. A., Hasibuan, A. A., & Lolytasari, L. (2022). Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat. *Tadarus Tarbawy.*, 4(1), 77–81. <http://dx.doi.org/10.31000/jkip.v4i1.6374>
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*. 3.
- Ghodang, H., & Hantono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep Dasar & Aplikasi Analisa Regresi dan Jalur dengan SPSS*. Penerbit Mitra Grup.
- Hayati, F. I., Zuprizal, Z., Hawibowo, S., & Amrullah, Y. A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa di Universitas AMIKOM Yogyakarta. *MANAZHIM*, 3(2), 236–252.  
<https://doi.org/10.36088/manazhim.v3i2.1380>
- Hidayah, S. H. N., Zainudin, M., & Mujahidin, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa Ekonomi IKIP PGRI Bojonegoro. *JURNAL PENDIDIKAN EDUTAMA*.  
<http://repository.ikipgribojonegoro.ac.id/id/eprint/945>
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas Reliabilitas*. Health Books Publishing.
- Juhaidi, Ahmad (2019). *Arah Baru Administrasi Pendidikan*. Antasari Press

- Jusni. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISMUH Makassar. *Universitas Muhammadiyah Makassar*. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/3599-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/3599-Full_Text.pdf)
- Kacaribu, A. H. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Penerbit Andi.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2022). *Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan*. <https://jdih.kemdikbud.go.id/>
- Kursani. (2023). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja Guru di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Banjar Kecamatan Beruntung Baru Kabupaten Banjar*. UIN Antasari Banjarmasin.
- Kuswardani, S. (2020). *Implementasi Supervisi Pendidikan*. Pilar Nusantara.
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual dan Importance Performance Analysis untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi pada Mahasiswa di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2), 167. <https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>
- Maria, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode IPA Dan CSI. *Jurnal HUMMANSI (Humaniora, Manajemen, Akuntansi)*, 4(2), 1–22.
- Masyita, S. (2020). Kepuasan Mahasiswa Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik. *Jurnal Brand*, 2(1), 10.
- Musfi, A. N. (2021). *Memorizing The Quran At Taman Cinta Al-Qur'an Foundation Barito Kuala Regency [UIN Antasari Banjarmasin]*. <https://idr.uin-antasari.ac.id/16776/>
- Nasib, Syaifullah, Martin, & Daulay, Z. R. (2020b). *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Kampus terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*. Global Aksara Pres.
- Noor, F. V. (2020a). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia. *Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu*. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/4807>
- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Mode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*. Pradina Pustaka.

- Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., & Nurmahdi, A. (2020). The Effect Of Academic Service Quality On Satisfaction And Loyalty Of Students University. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 230–241. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.7979>
- Pratami, N. O. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa FTSP UII dengan Menggunakan Instrumen HEdPERF. *Universitas Islam Indonesia*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/32646>
- Pratiwi, R. S., Salim, U., & Sunaryo, S. (2021). The Effect of Brand Experience and Perceived Value on Brand Loyalty Mediated by Brand Trust. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(2), 310–318. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019.02.07>
- Prihastuti, E. S., & Daud, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Swasta di Bandar Lampung. *AoEJ: Academy of Education Journal*, 10(1), 71.
- Putri, D. E., Sudirman, A., Suganda, A. D., Kartika, R. D., Martini, E., Susilowati, H., & Bambang. (2021). *Brand Marketing*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Raharjo, S. (2014). Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's dengan SPSS. *SPSS Indonesia*. <http://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html>
- Rodhi, N. N. (2022). *Metodologi Penelitian*. Media Sains Indonesia.
- Sabda, Syaifudin dan Ahmad Juhaidi (2019). Brand Equity UIN Antasari (Studi tentang Kekuatan Brand UIN Antasari) Banjarmasin: LP2M
- Salma. (2021). Kerangka Berpikir: Pengertian, Cara Membuat, dan Contoh Lengkap. *Deepublish*. <https://penerbitdeepublish.com/kerangka-berpikir/>
- Santoso, S. (2017). *Analisis Regresi dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Saputra, D. N., Listyaningrum, N., Leuhoe, Y. J. I., Apriani, Rokhayati, T., & Asnah. (2022). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Feniks Muda Sejahtera.
- Sari, R. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau. <https://repository.uin-suska.ac.id/26949/>
- Sawir, M., Vivioli, A., Hanafi, M., Herawati, K. M., Ningsih, Y., & Rizkia, N. D. (2022). *Ilmu Administrasi disegala Bidang*. Media Sains Indonesia.
- Sholehuddin, S. (2018). *Pengelolaan Kinerja Dosen dan Budaya Akademik*. Nasya Expanding Management.

- Sufiyah, A. (t.t.). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Aset*, 13(2), 85–93.
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473–492. <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Start Up.
- Wilson, N., & Makmud, S. T. (2018). The Impact of Brand Evaluation, Satisfaction, Brand Relationship and Trust to Brand Loyalty: A Case Study of The Indonesian Smartphone Industry. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 2(2), 17.
- Windasari, W., Soedjarwo, S., & Mutohir, T. C. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga). *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 103–109. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2021.v8.i1.p103-109>
- Wiranata, B. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Membentuk Loyalitas Mahasiswa Double Degree Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*. <http://eprints.ums.ac.id/55044/12/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>
- Yusuf, & Qodir, A. (2021). *MANAJEMEN PENDIDIKAN: Perspektif dalam Pendidikan dan Pelatihan Jurnalistik*. LD Media.