

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, D., & Prasetyo, T. P. (2016). Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Pembelajaran Dengan Menggunakan Sistem Pakar (Studi Kasus: Mahasiswa Teknik Informatika). *Jurnal J-Ensitec*, 02(02), 20–24.
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2).
- Andriani, D. E. (2010). Mengembangkan Profesionalitas Guru Abad 21 Melalui Program Pembimbingan Yang Efektif. *Manajemen Pendidikan*, (02).
- Anindita, B. D. (2012). *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Tembalang dari Dimensi Pelayanan (Studi Kasus Pada Alfamart Jl. Ngesrep Timur V / 69, Kota Semarang)*.
- Arimawati, R. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Astuti, H. J. (2012). Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi*.
- Dirgantari, P. D. (2002). *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University*.
- Edris, M., & Winahyuningsih, P. (2012). Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Muria Kudus. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, Volume 9(2), 1–18.
- Fatona, S. (2010). Kualitas Jasa yang Mempengaruhi Loyalitas dan Relevansinya Terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1(1), 41–46.
- Hasbullah. (2005). *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Isnaini, M., Kusuma, D., & Noviani, L. (2015). *Pengaruh Kompetensi Dosen dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UNS*.
- Kirom, B. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan & Kepuasan Konsumen*.
- Maja, I. (2013). Pengaruh Motivasi, Metode Pembelajaran dan Disiplin Belajar Terhadap Prestasi Belajar Matematika Teknik di Politeknik Negeri Sriwijaya (Studi Penelitian pada Mahasiswa Jurusan Teknik Kimia). *Jurnal Orasi Bisnis*, IX.

- Marianti, M. M. (2009). Pengukuran Kualitas Jasa. *Bina Ekonomi Majalah Ilmiah Fakultas Ekonomi UNPAR*, 13(2), 11–20.
- Natajaya, I. N., Rinala, I. N., & Yudana, I. M. (2013). Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *E-Jurnal Program Pascasarjana*, 4.
- Ngainun, N. (2013). *Menjadi Guru Inspiratif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Novita, L., Sukmanasa, E., & Sundari, F. S. (2017). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan. *PEDAGONAL*, 1(2), 91–99.
- Oxford Learner's Pocket Dictionary*. (2008).
- Paly, B. (2014). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Proses Belajar Mengajar (PBM) Dosen. *Jurnal Al Hikmah*, XV, 250–262.
- Pedoman Akademik 2015/2016 Fakultas Teknik (FT) Universitas Negeri Jakarta*. (2015). Jakarta.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI*, 12(1), 1–11.
- Pratama, Z. W. (2014). *Faktor-Faktor Kesulitan Mahasiswa Dalam Pembelajaran PIM 3 Vokal di Jurusan Pendidikan Seni Musik FBS UNY*.
- Purwanto, M. N. (2011). *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pustikaningsih, A., Sari, A. R., Setiawan, N., Sukirno, & Taman, A. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, II(1), 99–111.
- Putra, A. (2018). *Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta*. 7(2).
- Putra, I. K. M., & Yasa, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra, dan Positive Word of Mouth Politeknik Negeri Bali. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 11(1), 90–102.
- Putri, B. S., & Kartika, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–12.
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, Volume 9(1).
- Ristanti, V., Shihab, M. S., & Rekart, E. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 9(17), 1–12.
- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

- Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1(1), 28–36.
- Sari, R. N. (2012). *Hubungan Motivasi Belajar dan Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Dengan Prestasi Belajar Mahasiswa di Akademi Kebidanan Muhammadiyah Madiun*.
- Setiawan, A. E. (2013). *Perangkat Pengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran di Jurusan Teknik Mesin Universitas Negeri Semarang*.
- Srinadi, I. G. A. M., & Nilakusmawati, D. P. E. (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Cakrawala Pendidikan*, (3), 217–231.
- Sufiyah, A. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*. 13(2), 85–93.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Cetakan Ke)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujanto, B. (2016). Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 126–127.
- Sulistyo. (2011). Perbedaan Pandangan Skala Likert Sebagai Skala Ordinal atau Skala Interval. *Prosiding Seminar Nasional Statistika Universitas Diponegoro 2011*, 978–979.
- Susanto, H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 15(2).
- Susetyo, B. (2017). *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Syarifudin, T. (2010). *Landasan Pendidikan*. Bandung: Percikan Ilmu.
- Sylvana, A. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Intensi Meregistrasi Ulang Mahasiswa. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 2(1).
- Trinova, Z. (2003). *Hakikat Belajar dan Bermain Menyenangkan Bagi Peserta Didik*. 209–215.
- Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen Keempat*. (2002).
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Th 2003*. (2003).
- Abdurahman, D., & Prasetyo, T. P. (2016). Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Pembelajaran Dengan Menggunakan Sistem Pakar (Studi Kasus: Mahasiswa Teknik Informatika). *Jurnal J-Ensitem*, 02(02), 20–24.
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability,



- Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2).
- Andriani, D. E. (2010). Mengembangkan Profesionalitas Guru Abad 21 Melalui Program Pembimbingan Yang Efektif. *Manajemen Pendidikan*, (02).
- Anindita, B. D. (2012). *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Tembalang dari Dimensi Pelayanan (Studi Kasus Pada Alfamart Jl. Ngesrep Timur V / 69, Kota Semarang)*.
- Arimawati, R. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Astuti, H. J. (2012). Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi*.
- Dirgantari, P. D. (2002). *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University*.
- Edris, M., & Winahyuningsih, P. (2012). Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Muria Kudus. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, Volume 9(2), 1–18.
- Fatona, S. (2010). Kualitas Jasa yang Mempengaruhi Loyalitas dan Relevansinya Terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1(1), 41–46.
- Hasbullah. (2005). *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Isnaini, M., Kusuma, D., & Noviani, L. (2015). *Pengaruh Kompetensi Dosen dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UNS*.
- Kirom, B. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan & Kepuasan Konsumen*.
- Maja, I. (2013). Pengaruh Motivasi, Metode Pembelajaran dan Disiplin Belajar Terhadap Prestasi Belajar Matematika Teknik di Politeknik Negeri Sriwijaya (Studi Penelitian pada Mahasiswa Jurusan Teknik Kimia). *Jurnal Orasi Bisnis*, IX.
- Marianti, M. M. (2009). Pengukuran Kualitas Jasa. *Bina Ekonomi Majalah Ilmiah Fakultas Ekonomi UNPAR*, 13(2), 11–20.
- Natajaya, I. N., Rinala, I. N., & Yudana, I. M. (2013). Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *E-Jurnal Program Pascasarjana*, 4.
- Ngainun, N. (2013). *Menjadi Guru Inspiratif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Novita, L., Sukmanasa, E., & Sundari, F. S. (2017). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan. *PEDAGONAL*, 1(2), 91–99.

*Oxford Learner's Pocket Dictionary*. (2008).

Paly, B. (2014). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Proses Belajar Mengajar (PBM) Dosen. *Jurnal Al Hikmah*, XV, 250–262.

*Pedoman Akademik 2015/2016 Fakultas Teknik (FT) Universitas Negeri Jakarta*. (2015). Jakarta.

Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI*, 12(1), 1–11.

Pratama, Z. W. (2014). *Faktor-Faktor Kesulitan Mahasiswa Dalam Pembelajaran PIM 3 Vokal di Jurusan Pendidikan Seni Musik FBS UNY*.

Purwanto, M. N. (2011). *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Pustikaningsih, A., Sari, A. R., Setiawan, N., Sukirno, & Taman, A. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, II(1), 99–111.

Putra, A. (2018). *Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta*. 7(2).

Putra, I. K. M., & Yasa, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra, dan Positive Word of Mouth Politeknik Negeri Bali. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 11(1), 90–102.

Putri, B. S., & Kartika, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–12.

Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, Volume 9(1).

Ristanti, V., Shihab, M. S., & Rekart, E. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 9(17), 1–12.

Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1(1), 28–36.

Sari, R. N. (2012). *Hubungan Motivasi Belajar dan Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Dengan Prestasi Belajar Mahasiswa di Akademi Kebidanan Muhammadiyah Madiun*.

Setiawan, A. E. (2013). *Perangkat Pengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa*

*Terhadap Proses Pembelajaran di Jurusan Teknik Mesin Universitas Negeri Semarang.*

- Srinadi, I. G. A. M., & Nilakusmawati, D. P. E. (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Cakrawala Pendidikan*, (3), 217–231.
- Sufiyah, A. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*. 13(2), 85–93.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Cetakan Ke)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujanto, B. (2016). Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 126–127.
- Sulistyo. (2011). Perbedaan Pandangan Skala Likert Sebagai Skala Ordinal atau Skala Interval. *Prosiding Seminar Nasional Statistika Universitas Diponegoro 2011*, 978–979.
- Susanto, H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 15(2).
- Susetyo, B. (2017). *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Syarifudin, T. (2010). *Landasan Pendidikan*. Bandung: Percikan Ilmu.
- Sylvana, A. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Intensi Meregistrasi Ulang Mahasiswa. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 2(1).
- Trinova, Z. (2003). *Hakikat Belajar dan Bermain Menyenangkan Bagi Peserta Didik*. 209–215.
- Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen Keempat*. (2002).
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Th 2003*. (2003).