

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Ns., Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Akib, Haedar., Anary, S., & Sakawati, H. (2023). Quality of Student Administration Services at SMK Negeri 8 Makassar. *Pinisi Journal of Education and Management* 2(1), 31–40.
- Amka. (2021). *Buku Ajar Manajemen dan Administrasi Sekolah*. Sidoarjo: Nizamia Learning Center.
- Aryawan, I Nyoman Galung., Merta, I. N., & Umbas, R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 36(2), 44–52.
- Azhari, Hairudinor, & Rahmawati, E. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Vinila Textile Dan Accessories. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 9(1), 36–51.
- Bakrie, Muhammad., Sujanto, B., & Rugaiyah. (2019) . The Influence of Service Quality, Institutional Reputation, Students’ Satisfaction on Students’ Loyalty in Higher Education Institution. *International Journal for Educational and Vocational Studies* 1(5), 379–391.
- Bhakti, Yoga Budi & Rahmawati, Eva Yuni. (2017). Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika. *Jurnal Formatif* 7(3), 272–285.
- Bhudiharty, Susy. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Farmhouse Lembang. *Management & Accounting Expose* 2,(1), 10–20.
- Cahyani, Galuh Herlina Novia & Trihantoyo, Syunu. (2020). Pengaruh Kinerja Dosen Dan Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu

- Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* 8(2), 50–60.
- Chandra, Teddy., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, S. A., & Chandra, J. (2019). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking* 26(5), 1533–1549.
- Denaputri, Annisa. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Behavioral Intention Mahasiswa*. (Skripsi Sarjana, Universitas Negeri Jakarta)
- Elina, Radia. (2021). The Effect of Administrative Services on Students' Satisfaction. *JIES: Journal of Islamic Education Students* 1(1), 39–47. <http://ecampus.iainbatusangkar.ac.id/ojs/index.php/jies>.
- Finistyawan, Yuventus & Bessie, J. L. D. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Di Kabupaten Malaka (Studi Pada Travel Betun Mandiri Expres). *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)* 12(2),149–165.
- Halim, Fitria., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarso, A., Purba, B., Sisca, D. L., Simarmata, H. M. P., Permadi, A., & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Hanifa, Ghina., Sentosa, S. U., & Armiati. (2019). “Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan Dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang).” *Jurnal Ecogen* 1(4), 837-846.
- Hasrawia, Alim, N., & Syahrul. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo. *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 09(1), 99–112.
- Hwang, Yong-Sik & Choi, Yung Kyun. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social Behavior and Personality: an international journal* 47(2), 1–12.

- Karnati, Neti. (2019). *Manajemen Perkantoran: Analisis Teori dan Aplikasi dalam Organisasi Pendidikan*. Aceh : CV. Ratu Bunda
- Emilia, Khairunnisa. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan. (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Kalimantan).
- Kotler, Philip & Keller, Kevil Lane. (2008). *Marketing Management 13<sup>th</sup> edition*. New Jersey: Pearson College Div
- Mabrur, Andi Khaerul., Anwar, & Ruma, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng. *Jurnalbisnis, Manajemen, Dan Informatika (JBMI)* 19(2), 143–159.
- Mustafa, Delly., Ahsan, S. C., Aris, M., Niswaty, R., & Arhas, S. H. (2022). Service Quality and Performance of Academic Administration Employees on Student Satisfaction. *Sosiohumaniora: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora* 24(3), 335-342.
- Oktapiani, Marliza., Sutiono, Choli, I., & Warlizasusi, J. (2021). Survei Kepuasan Mahasiswa Fakultas Agama Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Pendekatan Service Quality. *Jurnal Pendidikan Islam* 10(02), 693–708.
- Prawito, Ramadani & Mahyuzar. (2019). Efektifitas Brand Equity dalam Purchase Intention Tiket Maskapai Low Cost Carrier di Bandara Sultan Iskandar Muda Aceh Besar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah* 4(1), 1-14
- Rina. (2022). Pelayanan Akademik Tak Gesit, Mahasiswa Sulit. <https://persfe.com/pelayanan-akademik-tak-gesit-mahasiswa-sulit/> (diakses pada tanggal 12 Maret 2024).
- Ritonga, Husni Muharram & Pane, D. P. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HONDA IDK 2 MEDAN. *Jurnal Manajemen Tools* 12(2), 30–44.
- Rufliansah, Fahmi Firdaus & Seno, A. H. D. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas

- Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9(4), 389–401.
- Samsu. (2017). *Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Santosa, Dony Firman., Savitri, C. A., & Anggraeni, N. L. P. N. (2022). Kualitas Layanan Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa Politeknik Ketenagakerjaan di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen* 8(1), 120–132.
- Santoso, Aprih & Kusnilawati, N. (2020) Evaluasi Determinan Kepuasan Mahasiswa. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*. 7(1), 52–65.
- Silmi, Ilman. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6(3), 23–34.
- Simbolon, Ratna Wati., Siallagan, S., Munte, E. D., & Barus, B. (2022). Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelaksanaan Proses Pembelajaran Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus : AMIK Medan Business Polytechnic). *LOFIAN: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi* 1(2), 21–28.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 19 ed. Bandung: ALFABETA CV.
- Sumardin, Sabri, S., & Mustaqim, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Ibnu Sina dalam Proses Perkuliahan. *SEIKO: Journal of Management & Business* 6(1), 771–781. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/4498>.
- Sumarni, Yenti. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Bengkulu. *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan*

*Perbankan Syariah* 3(1), 71–91.

Sumianti, Syamsuddin, Nurhalimah, S., Hasbullah, Herlina, & Musjuliana. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Pegawai Iain Kendari. *Jurnal Ta'dib* 23(1), 29–38.

Surahman, Bambang. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen* 4(1), 59–73.

Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Wicaksono, Dirgantara. (2011). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Tanggung Jawab Dengan Kepuasan Pelanggan Fakultas Ilmu Sosial Unj Dirgantara. *Jurnal Manajemen Pendidikan* 9(2), 299–307.

Widawati, Etty & Siswohadi. (2020). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen* 4(10), 1500–1513.

Wydyanto & Hamdan. (2020). the Role of Service Quality on Consumer Satisfaction. *Dinasti International Journal of Management Science* 1(4), 585–597.

Yuliana & Purnama, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS* 4(2), 162–170.

Zainuri, Ahmad., Aquami, & Berlian, Z. (2021). *Administrasi Pendidikan*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.