

Daftar Pustaka

- Abbas, J. (2019). Impact of total quality management on corporate sustainability through the mediating effect of knowledge management. *Journal of Cleaner Production*, 244.
- Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6).
- Agitha, N., & Febrian, D. G. (2020). Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap Kegiatan Belajar Mengajar di Program Studi Teknik Informatika Universitas Mataram menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *J-COSINE*, 4(2), 92–99.
- Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17(2).
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: Re-Examination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 56–58.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Penerbit Gava Media.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Kasmari, & Marlien, R. A. (2018). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan pada Universitas Stikubank Semarang. *DINAMIKA TEKNIK*, 11(1), 22–38.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*. Penerbit Salemba Empat.
- Natsir, M. (2004). *Metodologi Penelitian*. Ghalia.
- Noer, L. R. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Research and Technologies*, 2(1), 35–43.
- O'Neill, M. A., & Palmer, A. (2004). Importance-performance analysis: A useful tool for directing continuous quality improvement in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12(1), 39–52.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur*, 2(2), 125–133. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13164>
- Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sentosa, I. P. P., Astuti, N. M. E. O., & Cahaya, I. M. E. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *SINTESA*, 333–342.
- Sufren, & Natanael, Y. (2013). *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*. Kompas Gramedia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabet.
- Sumarwan, U. (2015). *Perilaku Konsumen*. PT Ghalia Indonesia.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta.
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Keshwar Seebaluck, A. (2016). Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244–258.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi.
- Wahyuni, N. (2014). *GAP Analysis*. <https://Qmc.Wahyuni.Ac.Id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-S/>.