



DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, G., & Kotler, P. (2017). *Marketing: An Introduction* (13th ed.). Pearson
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Rineka Cipta
- Eka, D., Hamdani, Y., & Karim, S. (2018). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2), 89-98.
- Ibrahim, Malik, and Sitti Marijam Thawil. "Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 4.1* (2019): 175-182.
- Iskandar, R., & Rahayu, S. (2023). Analisis kualitas layanan pendidikan menggunakan model Servqual di perguruan tinggi swasta. *Jurnal Manajemen Pendidikan*
- Isbandono, P., & Pawastri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 48-54.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Marketing: An Introduction* (13th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lupiyadi, G. (2006). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. Umar, H. (2003). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Universitas hanya berhak menyimpang dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Nirwansyah, R. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Putri, A. D., & Haryanto, B. (2023). Harapan dan persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik: Studi kasus di Universitas Negeri. *Jurnal Ilmu Pendidikan*

Rahareng, Vinny Jennifer, and Nurnida Relawan. "Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa (Studi pada mahasiswa administrasi bisnis universitas telkom)." *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan* 2.2 (2017): 125-133.

Rahmawati, D. (2013). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52–65.

Sularsih, Y. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* melalui kepuasan mahasiswa program pendidikan profesi akuntan (PPA) Universitas Trisakti. *Jurnal Akuntansi Pendidikan*, 8(2), 101–112.

Sutrisno, T. (2023). Pengaruh fasilitas fisik terhadap kenyamanan belajar mahasiswa. *Jurnal Teknologi dan Pendidikan*, 15(1), 45–55



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan

peraturan yang berlaku di Indonesia.

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, CV, 2019.

Santoso, D. (2020). Manajemen Pemasaran: Konsep dan Implementasi. *Jurnal Attadbir*

Setiawan, Ajis, Nurul Qomariah, and Haris Hermawan. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen." *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* 9.2 (2019): 114-126.

Tuerah, F. F. R., Mananeke, L., & Tawas, H. N. (2015). Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(4).

Taman, A., Sukirno, S., Sari, A. R., Setiawan, N., & Pustikaningsih, A. (2013). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Yogyakarta State University).

Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2012). *Strategic marketing*. Yogyakarta: Publisher Andi.

Wang, Y., & Wu, H. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di industri perbankan: Sebuah studi empirik. *International Journal of Business and Management*

Yuliana, D., & Maulana, R. (2023). Pengembangan soft skill melalui kegiatan kemahasiswaan: Perspektif layanan pendidikan. *Jurnal Pengembangan Diri Mahasiswa*, 3(2), 101–112.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



LAMPIRAN



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.