

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, T., & Suryadi, N. (2009). *Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty (Studi pada Pelanggan Telepon Bergerak di Kota Malang)*. 7, 188.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Anjani Herawati, T., & Purnamasari, P. (2022). Pengaruh Perilaku Etis Karyawan dan Kesesuaian Kompensasi terhadap Pencegahan Kecurangan (Fraud). *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(2), 1081–1085. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i2.3169>
- Bahrin, K., Tiara Yulinda, A., & Sihol Nababan, T. (2021). *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan Volume: 9 No:2 Tahun 2021 PENGARUH KINERJA DOSEN, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAAN MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU*. 4328(2). <https://sultanist.ac.id/index.php/sultanist>
- Dwi K, N. E., Setiawan, M., & Puspaningrum, A. (2017). the Effect of Institutional Image and Service Quality on Retention Through Student Satisfaction (Study in Ma Chung University Malang). *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 14(3), 13–21.
- Felise, A., & Auza, A. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP UNIVERSITAS PRIMA INDONESIA*. 5(2).
- Ghozali. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Islamiyah, F., Made, A., & Sari, A. R. (2020). Pengaruh Kompetensi Aparatur Desa, Moralitas, Sistem Pengendalian Internal, Dan Whistleblowing Terhadap Pencegahan Fraud Dalam Pengelolaan Dana Desa Di Kecamatan Wajak. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 8(1), 1–13. <https://doi.org/10.21067/jrma.v8i1.4452>
- Luwuk, U. M. (n.d.). *pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen*. 2(2), 95–115.
- Masyita, S. (2020). Kepuasan Mahasiswa Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik (Studi pada Program Studi Manajemen STIEM Bongaya). *Jurnal Brand*, 2(1), 90. <https://forlap.ristekdikti.go.id>
- Maulanadi, A., Pratminingsih, S. A., Suhardi, D., Widyatama, U., Manajemen, P.

- S., & Kuningan, U. (2025). *THE INFLUENCE OF ACADEMIC SERVICE QUALITY, CAMPUS FACILITIES, AND UNIVERSITY IMAGE ON STUDENT SATISFACTION FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS*. 8(2), 19–33.
- Mazzarol, T., & Soutar, G. N. (2002). “Push-pull” factors influencing international student destination choice. *International Journal of Educational Management*, 16(2), 82–90. <https://doi.org/10.1108/09513540210418403>
- Nadhril Adabi. (2020). Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian indihome di witel telkom depok. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 32–39. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN>
- Nguyen, H. V., Vu, T. D., Saleem, M., & Yaseen, A. (2024). The influence of service quality on student satisfaction and student loyalty in Vietnam: the moderating role of the university image. *Journal of Trade Science*, 12(1), 37–59. <https://doi.org/10.1108/jts-12-2023-0032>
- Nisa, A. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah Solo. *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1–5. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- Novriavani, N., Winario, M., Zakir, M., & Khairi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018-2021 Di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 29–43. <https://doi.org/10.31004/sharing.v1i1.11014>
- Parasuraman, A., Details, P. author, & ; Zeithaml, Valarie A; Berry, L. L. (2017). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest. *Journal of Retailing*, 9(10), 1–13. <https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837>
- Restiani, I., & Ardiansyah, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) di Perguruan Tinggi Bandung. *KarismaPro*, 14(1), 43–54. <https://doi.org/10.53675/karismapro.v14i1.1072>
- Sabirin, S. (2021). Pengaruh Komitmen Profesi dan Perilaku Etis Terhadap Pencegahan Fraud. *JAF- Journal of Accounting and Finance*, 5(2), 74. <https://doi.org/10.25124/jaf.v5i2.3903>
- Setiawan, D. (2020). *Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan debitur Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Genteng Kali Surabaya*. 2, 127–139.

- Sinaga, S. O. (2022). Pengaruh Kepribadian dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Luxury: Landscape of Business Administration*, 7(1), 134–1444. <https://doi.org/10.61230/luxury.v2i1.66>
- Sinaga, S. O. (2024). Analysis of Determining the Cost of Goods Production Using the Full Costing Method as a Basis for Determining the Selling Price of Rubber Rubber at PT. Sinar Belantara Indah. *Luxury: Landscape of Business Administration*, 2(1), 26–58. <https://doi.org/10.61230/luxury.v2i1.66>
- Sudianti, N. M., Bukhori, M., & Rachmawati, I. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Kampus Terhadap Word of Mouth dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa di Fakultas Teknologi dan Informasi pada Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia (INSTIKI) Denpasar, Bali). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1641. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.4913>
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi ke-15). Alfabeta.
- Sugyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D. Rajawali.
- Sugyono. (2019). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D. CV Saba Jaya Publisher.
- Sylviani, Y., Muhammad Nugrah Nopiasadi, Azzam Waliyyul Alam³, & Osep Hijuzaman. (2024). Pengaruh Pelayanan Akademik, Fasilitas dan Kinerja Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologika*, 14(1), 99–108. <https://doi.org/10.51132/teknologika.v14i1.347>
- Wijaya, E. (2021). *Service Quality , Institutional Image and Satisfaction : Can Drivers Student Loyalty ?* 3, 285–296. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2021.009.03.7>
- Xuan, Q. T. (2021). *the Experience of Customers and Employees in the Café. Tesis, Universite.*
- Zulganef. (2022). Metode Penelitian Sosial & Bisnis (Edisi 2).