

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Altbach, P. (2006). *Competitive higher education knowledge: The university and development*, London: Albex.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Fandy, T., & Greforius, C. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Hardani, W., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2010). *Prinsip-prinsip pemasaran* (12 ed.).
- Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Leedy, P. D. (1997). *Practical Research: Planning and Design. Sixth Edition*. (Chapter 4: "The Review of the Related Literature ed.). Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey. .
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa berbasis Kompetensi* (3 ed.). Jakarta: SalembaEmpat .
- Nasution, T., Khoiri, N., Firmani, D. W., & Rozi, M. F. (2022). Perbedaan Sistem Kurikulum Pendidikan Anggota Asean, Indonesia dan Singapura. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*.
- Nazir, M. (2005). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Panduan Akademik 2020. (n.d.).
- Parasuraman, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Prahesti, R. T., Ruliana, P., & Subarsa, K. Y. (2021). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Sosial dan*

Humaniora, 1.

Raminto, D. A. (2015). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Tjiptono, F. (2017). *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta : Salemba Empat.

JURNAL

Azid, N., & Md-Ali, R. (2020). *South African Journal of Education*, 40(3), 1–11. <https://doi.org/10.15700/saje.v40n3a1743>

Daniel, A. R. (2021). Strategi pelayanan akademik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan: Studi Kasus di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

Haniza Ishak, N., Md Ali, Z., & Zawawi, R. (n.d.-a). *Journal Design + Built Students' Satisfaction on Services Quality: Comparison Between Public and Private Universities in Klang Valley Student's Satisfaction on Services Quality: Comparison Between Public and Private Universities in Klang Valley*.

Hoque, M. S., & Islam, M. A. (n.d.). *A Comparative Study on Public and Private Universities in Chattogram Division-A Factor Analysis Approach. International Journal of Statistics and Applications*, 2020(6), 160–170. <https://doi.org/10.5923/j.statistics.20201006.03>

Hudson, T. (2007). Using nutrition to relieve primary dysmenorrhea. In *Alternative and Complementary Therapies* (Vol. 13, Issue 3, pp. 125–128). <https://doi.org/10.1089/act.2007.13303>

Jeong, H. J., & Koo, D. M. (2015). *Combined effects of valence and attributes of e-WOM on consumer judgement for message and product The moderating effect of brand community type. Internet Research*, 25(1), 2–29. <https://doi.org/10.1108/IntR-09-2013-0199>

Marthalina. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta.

- Md Yusof, Z., Misirin, M., & Sapiri, H. (2021). *Student Satisfaction Towards Academic School at University Utara Malaysia. AL-QIYAM International Social Science and Humanities Journal*, 4(4), 1-12.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. (n.d.).
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, D. F. (n.d.). Kualitas Pelayanan Publik.
- Rijal Fadli, M. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4). <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Suwartini, S. (n.d.). Pendidikan Karakter dan Pembangunan Sumber Daya Manusia Berkelanjutan
- Tyas Prahesti, R., Ruliana, P., & Yuliati Subarsa, K. (n.d.). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. <http://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya>

WEBSITE

- Academic Affairs Departement. *Application Guidelines Undergraduate*.
URL: <https://www.uum.edu.my/admissions/application-guidelines/undergraduate-local> Diakses pada tanggal 14 Mei 2023
- EduRank. 2024. Muhammadiyah University of Jakarta. URL: <https://edurank.org/uni/muhammadiyah-university-of-jakarta/> di akses pada tanggal 25 April 2024
- J. Mawardi. Pentingnya Fasilitas Kampus Buat Menunjang Perkuliahan.
URL: <https://www.quipper.com/id/blog/quipper-campus/campus-info/p-fasilitas-kampus-penunjang-perkuliahan/> di akses pada

tanggal 15 Mei 2023

KSU UMJ. Badan Penjamin Mutu. URL: <https://umj.ac.id/badan-penjaminan-mutu/> di akses pada tanggal 14 Mei 2023

QS World University Ranking. 2024. University Utara Malaysia UUM). URL: <https://www.topuniversities.com/universities/universiti-utara-malaysia-uum> di akses pada tanggal 25 April 2024

Ranking Web of Universities. 2023. Indonesia. URL: <https://www.webometrics.info/en/asia/indonesia%20?page=2> di akses pada tanggal 28 Mei 2023

Times Higher Education. 2022. Best universities in Malaysia 2023. URL: <https://www.timeshighereducation.com/student/best-universities/best-universities-malaysia> di akses pada tanggal 28 Mei 2023

Times Higher Education. 2023. University Utara Malaysia. URL: <https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/universiti-utara-malaysia> Diakses pada tanggal 28 Mei 2023

Umjakarta.id. Panduan Alur Pendaftaran. URL: <https://umjakarta.id/panduan-pendaftaran/> di akses pada tanggal 15 Mei 2023.

UniRank. 2023. Top Universities in Indonesia 2023 Indonesian University Ranking. URL: <https://www.4icu.org/id/> Diakses pada tanggal 28 Mei 2023.