

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, F. (2005). *HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector*. *Quality Assurance in education*, 13(4), 305-328.
- Alves, H. & Raposo, M. (2007). *Conceptual model of student satisfaction in higher education*. *Total Quality Management*, 18(5), 571-588.
- Arens, Alvin A., Mark S. Beasley dan Randal J. Elder. (2012). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach*, 1.3th Edition. Pearson Prentice Hall: London.
- Allen, M. W. (2006). *Creating successful e-learning: a rapid system for getting it right the first time, every time. (No Title)*.
- Arifin, Zainal. (2012). *Evaluasi Pembelajaran*. PT. Remaja Rodaskarya: Bandung.
- Arikunto, Suharsimi dan Cepi Safruddin Abdul Jabar. (2009). *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoretis Praktis bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Amin, S. (2017). *Strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik pada perguruan tinggi*. *Madaniyah*, 7(2), 222-236.
- Astuti, A. B., Mangungsong, R. R. D., & Purnaningrum, W. D. (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di jurusan terapi wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta*. *Interest: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(2).
- Azan, K. (2004). *MUTU LAYANAN AKADEMIK (Studi tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia)*. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 15(1).
- Basuki, Ari. (2004). *Implementasi Sistem Jaminan Mutu (Quality Assurance) Proses Pembelajaran Di Perguruan Tinggi*. *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, Nomor 1, Tahun VI, 2004: 104-113.
- Becket, Nina. (2005). *Analysing Quality Audits in Higher Education*, Brookes eJournal of Learning Vol. One – Issue Two – Jan 2005.
- Bohari, H. (2002). *Pengantar Hukum Pajak*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). *A multistage model of customers' assessments of service quality and value*. *Journal of consumer research*, 17(4), 375-384.
- Borg, Walter. R. dan Meredith D. Gall. (1983). *Educational Research: An Introduction*. Longman: New York.
- Borishade, T. T., Ogunnaike, O. O., Salau, O., Motilewa, B. D., & Dirisu, J. I. (2021). *Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience*. *Heliyon*, 7(7), e07590.
- Brannen, Julia. (2004). *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Branch, R. M., & Kopcha, T. J. (2014). *Instructional design models*. *Handbook of research on educational communications and technology*, 77-87.
- Brown. A. (1998). *Organizational Culture*. Financial Time-Prentice Hall: England.

- Bush, Toni. (2003). *Theories of Educational Leadership and Management*, 3rd edition. Sage Publication Ltd: London.
- Calyton, E. & F. Petry. (1983). *Monitoring Systems for Agricultural and Rural*. FAO UN: Rome.
- Chatab, Nevizond. (1996). *Panduan Penerapan dan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9000*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Chen, Huey-Tsyh. (2005). *Practical Program Evaluation: Assessing and Improving Planning, Implementation and Effectiveness*. Sage Publications: London.
- Crawford, John. (2000). *Evaluation of Libraries and Information Services*. Ed. 2. Aslib, the association for information management and information management international: London.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). *Measuring service quality: a reexamination and extension*. Journal of marketing, 56(3), 55-68.
- Da Silva, Belarmino Pereira. (2010). *Pengaruh Kompetensi Dan Kompensasi Perawat Terhadap Kinerja Perawat Di Hospital Nacional Guido Valadares Timor Leste*. Universitas Padjajaran: Bandung.
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). *Penerapan model importance performance analysis dalam studi kasus: analisis kepuasan konsumen bhinneka. com*. Jurnal Sains dan Teknologi Kalbi Scientia, 2(1), 52-62.
- Drucker, Peter. (2009). *Practice of Manajemen*. Erlangga: Jakarta.
- Dunn, William N. (2002). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik (terjemahan)*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Dwiputro, Muhamad Revo, Teguh Sutanto dan Erwin Sutomo. (2014). *Sistem Informasi Monitoring Antrian pada Koperasi Setia Bhakti Wanita Berbasis Web*. Jurnal Sistem Informasi. JSIKA Vol 3, No 1(2014)/ ISSN 2338-137X.
- Feriyanto, Andri dan Endang Shyta Triana. (2015). *Pengantar Manajemen*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Fitrah, Muh., Ruslan, Hedra. (2018). *Urgensi Sistem Penjaminan Mutu Internal Terhadap Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi*, Jurnal Penjaminan Mutu Lembaga Penjaminan Mutu Institut Hindu Dharma, Vol. 4 Nomor 1. Hlm: 76-86.
- Fachruddin. (2014). *Sistem Informasi Monitoring Dan Evaluasi Perkuliahan (Studi Kasus: Stikom Dinamika Bangsa)*. Jurnal Ilmiah Media SISFO Vol. 8 No. 3. Hlm: 171-179.
- Frankel, Nina dan Anastasia Gage. (2016). *M&E Fundamentals A Self-Guided Mini-Course*. USAID: Carolina.
- George, J. M dan Jones, G. R. (2012). *Understanding and Managing Organizational Behavior Sixth Edition*. Prentice Hall: New Jersey.
- Gibson, James L, John M. Ivancevich dan James H. Donnely, Jr. (1992). *Organisasi Dan Manajemen (Perilaku, Struktur dan Proses)*. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Gumiandari, Septi. (2013). *Komitmen Pimpinan dalam Pelaksanaan Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*. Jurnal Holistik Vol 14 Number 02. Hlm: 27-56.
- Gustafson, K. L. (1991). *Survey of instructional development models*. ERIC Clearinghouse on Information & Technology.
- Hake, R.R. (1999) *Analysing Change/ Gain Score Woodland Hills Dept. of Physics Indiana University: Indiana*.
- Hamzah & Rahman, A. (2002). *Peningkatan Kemampuan Mahasiswa untuk Belajar Mandiri pada Mata Kuliah Geografi melalui Penulisan Jurnal Perkuliahan*. Jurnal Ilmu Pendidikan. 9. (2): 142-150.

- Handoko, T. Hani. (2003). *Manajemen*. BPFE: Yogyakarta.
- Haryono, H. dan Amirul Hadi. (2005). *Metode Penelitian Pendidikan*. Pustaka Setia: Bandung.
- Hasbullah, M. (2015). *Kebijakan Pendidikan*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. (2001). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. PT. Toko Gunung Agung: Jakarta.
- Haverila, M., Haverila, K., McLaughlin, C., & Arora, M. (2021). Towards a comprehensive student satisfaction model. *The International Journal of Management Education*, 19(3), 100558.
- Hergenhahn dan Matthew H. Olson. (2012). *Theories Of Learning Pearson Education*. Kencana: Jakarta.
- Hergenhahn, BR dan Matthew H. Olson. (2012). *Theories Of Learning Pearson Education*. Kencana: Jakarta.
- Hermawan, A. Heris. (2008). *Ilmu Pendidikan Islam*. Pustaka Ilmiah: Bandung.
- Hughes, R.L., R.C. Ginner and G.J. Curphy. (2009). *Leadership: Enchancing the Lesson of Experience, Sixth edition*. McGraw-Hill: Boston.
- Hussein, A.S. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan Smart PLS 3.0*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya: Malang.
- Herwin, H., Fathurrohman, F., Wuryandani, W., Dahalan, S. C., Suparlan, S., Firmansyah, F., & Kurniawati, K. (2022). *Evaluation of Structural and Measurement Models of Student Satisfaction in Online Learning*. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 11(1), 152-160.
- Joyce, B. and Weil. (2009). *Model of Teaching*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Kadarisman, M. (2013). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Kazungu, I., & Kiwia, R. H. *Measuring Service Quality Gap In Higher Education Using Serviqual Model At Moshi University College Of Co-Operative And Business Studies (Muccobs): Implications For Improvement*.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2014). *Pedoman Sistem penjaminan Mutu pendidikan Tinggi*. Dirjen Dikti: Jakarta.
- Kemenristekdikti. (2018). *Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Internal*. Dirjen Dikti: Jakarta.
- Komaruddin. (1992). *Manajemen Pengawasan Kualitas Terpadu*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip., & Lee, N. (2008). *Social marketing: Influencing behaviors for good*. Sage.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management. 11st edition*. Prentice Hall: New Jersey
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. (2003). *Organization Theory and The New Public Administration*. Allyn and Bacon, Inc.: Boston.
- Kusek, Jodi Zall and Ray C. Rist. (2004). *Ten Steps to a Results-Based Monitoring and Evaluation System*. The Word Bank: Washington D.C.
- Langbein, Laura dan Claire L. Felbinger. (2006) *Public Program Evaluation: A Statical Guide*. M.B. Sharpe Inc.: New York.
- Lapian, Gandhi. (2012). *Disiplin Hukum Yang Mewujudkan Kesetaraan Dan Keadian Gender*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia: Jakarta.
- Laub. (1999). *Assessing The Servant Organization: Development of the servant organizational leadership assessment (SOLA) Instrument*. Atlantic University.

- Lestari, W., Nurliana, N., & Suwanto, S. (2022). *Analisis Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Fakultas Soshum dan Pendidikan Universitas Haji Sumut*. Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK), 4(4), 1333-1341.
- Lubis, Chairul P., dkk. (2010) *Implementation of Quality Assurance for Higer Education USU experience and Program*. USU Press: Medan.
- Luthans, Fred. (2008). *Organizational Behaviour*. Mc Graw Hill: New York.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manik, E., & Sidharta, I. (2017). *The impact of academic service quality on student satisfaction*.
- MacIver, Robert Morrison. (2013). *The Modern State*. Oxford University Press: London.
- Majid, A., Nurdiana, R., Mas'adah, N., Faizah, E. N., & Astuti, S. Y. (2020). *Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik fakultas ilmu ekonomi dan bisnis Universitas muhammadiyah lamongan*. Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah), 3(2), 413-425.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. (2012). *Evaluasi Kinerja*. Refika Aditama: Bandung.
- Manulang, Laurance. A. (2013). *Teori Manajemen Komprehensif Integralistik*. Salemba: Jakarta.
- Manullang, M. (2002). *Manajemen*. UGM Press: Yogyakarta.
- Martínez-Argüelles, M. J., & Batalla-Busquets, J. M. (2016). *Perceived service quality and student loyalty in an online university*. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 17(4), 264-279.
- Meltzer, D.E. (2002). The Relationship Between Mathematics Preparation and Conceptual Learning Gains in Physics: A Possible "hidden variable" in Diagnostic Pretest Score. *American Journal of Physics*, 70 (12), 1259-1268.
- Messier, William F., Steven M. Glover, dan Douglas F. Prawitt. (2014). *Jasa Audit dan Assurance: Edisi 8*. Salemba Empat: Jakarta.
- Moerdiyanto. (2009). *Teknik Monitoring Dan Evaluasi (Monev) Dalam Rangka Memperoleh Informasi Untuk Pengambilan Keputusan Manajemen*. Jurnal UNY.
- Molenda, M. (2003). In search of the elusive ADDIE model. *Performance improvement*, 42(5), 34-37.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Mujid, Abdul dan Jusuf Mudzakir. (2010). *Ilmu Pendidikan Islam*. Kencana Prenida Media: Jakarta.
- Mulyatiningsih, Endang. (2014). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Alfabeta: Bandung.
- Munthe, Ashiong P. (2015). *Pentingnya Evaluasi Program di Institusi Pendidikan (Sebuah Pengantar, Pengertian, Tujuan dan Manfaat)*. Jurnal Naskah Scholaria, Vol. 5, No. 2, Mei 2015: 1 – 14.
- Murti, B. (2003). *Mengembangkan indikator kualitas pelayanan kesehatan*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 6(02).
- Mwongoso, A. J., Kazungu, I., & Kiwia, R. H. (2015). *Measuring Service Quality Gap in Higher Education Using SERVQUAL Model at Moshi University College of Cooperative and Business Studies (MUCCoBS)*. Implications for Improvement. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(6), 298-317.
- Nafis, Farida dan Yusuf Tayib Nafis. (2000). *Evaluasi Program*. Rineka Cipta: Jakarta.

- Nazarian, R., Saber-Mahani, M., & Beheshtifar, M. (2012). *Role of service quality in universities*. *Innova Ciencia*, 4(6), 3-9.
- Nawawi, Hadari. (1994). *Ilmu Administrasi*. Ghalia: Jakarta.
- Newstrom, John W. (2007). *Organizational Behaviour: Human Behavior at Work*. Mc Graw Hill: New York.
- Ünlü, N., Bayram, M. Ü., & Uzun, B. (2016). *Monitoring and Evaluation Model of National e-Government Strategy and Action Plan: The Case of Turkey*. In *European Conference on Digital Government* (p. 223). Academic Conferences International Limited.
- Nusa, Putra. (2012). *Research & Development (Penelitian & Pengembangan: Sebagai Pengantar)*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*. McGraw-Hill, Inc: New York.
- Ongo, M. O. (2019). *Examining perceptions of service quality of student services and satisfaction among international students at Universities in Indiana and Michigan*. *Andrews University*.
- Owen, John M. (1993). *Program Evaluation: Forms and Approaches*. Allen & Unwin Press: New York.
- Ozdemir, Y., Kaya, S. K., & Turhan, E. (2020). *A scale to measure sustainable campus services in higher education: "Sustainable Service Quality"*. *Journal of Cleaner Production*, 245, 118839.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol; 49 (Fall), pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. (1991). *Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale*. *Journal of Retailing*, Vol;. 67 No. 4 (Winter), pp. 420-450
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. (1994). *Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol. 58 (January), pp. 111-124.
- Pakpahan, S. P. (2004). *Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Yang Diberikan Oleh UPBJJ-UT Medan*. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. Vol 5(1) <http://simpen.lppm.ut.ac.id>. Diakses 15 Januari 2016. Hal. 47-58.
- Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 2 tahun 2017 Tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi*. (2017). Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi: Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2014 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*. (2014). Debdikbud: Jakarta.
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*. (2016). Jakarta: Kementrian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.

- Pratono, Rudi. (2011). *Evaluasi Efektivitas Pelaksanaan Audit Operasional Aktivitas Pelayanan Jasa Penginapan Pada Hotel Equator Surabaya*, *Akrual Jurnal Akuntansi* 3 (1), 2011, pp. 86-33.
- Prihatin, Eka. (2014). *Teori Administrasi Pendidikan*. Alfabeta: Bandung.
- Prastika, N. (2019). *Manajemen Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)*.
- Putra, A. S., Handoyo, S. S., & Rochadi, D. (2018). *Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta*. *Jurnal Pensil: Pendidikan Teknik Sipil*, 7(2), 63-70.
- Puspitasari, N. B., Suliantoro, H., & Kusumawardhani, L. (2010). *Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan model Kano (studi kasus di PT. Perusahaan Air minum L'Oréal Paris Jakarta)*. *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 5(3), 185-198.
- Ramayulis. (2008). *Metodologi Pendidikan Agama Islam*. Kalam Mulia: Jakarta.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). *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). 125-133.
- Rahayu, E. S. (2022). *Evaluasi Kinerja Kualitas Pelayanan Akademik Perguruan Tinggi Muhammadiyah*.
- Reigeluth, C. M. (2013). *Instructional-design theories and models: A new paradigm of instructional theory, Volume II*. Routledge.
- Reiser, R. A., & Dempsey, J. V. (Eds.). (2012). *Trends and issues in instructional design and technology* (p. 408). Boston: Pearson.
- Ristek Dikti. (2016). *Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan*. Jakarta: Direktorat Penjaminan Mutu.
- Rivai, Veitzal. (2008). *Islamic Financial Management*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Robbins, P. Stephen. (1996). *Perilaku Organisasi (Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi)*. PT Prenhallindo: Jakarta.
- Robbins, P. Stephen. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Erlangga: Jakarta.
- Robbins. Stephen P. dan Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi, Buku 1: Organizational Behavior* terjemahan Hadyana Pujaatmaka. Salemba Empat: Jakarta.
- Rosmayati, dkk. (2016) *Panduan Persiapan Dokumen Pendukung Dan Lampiran Borang Akreditasi Program Pasca Sarjana (S2&S3)*. USU Press: Medan.
- Roswati. (2008). *Evaluasi Program/Proyek (Pengertian, Fungsi, Jenis, dan Format Usulan)*, *Jurnal Pendidikan Penabur*-No.11/Tahun ke-7/Desember 2008. <http://www.bpkpenabur.or.id/files/Hal.%206471%20Evaluasi%20Program.pdf>. Diambil 12 Juni 2015.
- Rowley, Jennifer. (1995). *A New Lecturer's Simple Guide to Quality Issues in Higher Education*. *International Journal of Education Management*. 9(1). 1995: 24-27.
- Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). *Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah*. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 61-80.
- Rukay, Achmad S. (2011). *Sistem Manajemen Kinerja*. PT. SUN: Jakarta.

- Rutman, Leonard. (1984). *Evaluation Research Methods: A Basic Guide*. Sage Publications: London.
- Sallu, S. (2016). Konsep Sistem Informasi Akreditasi Perguruan Tinggi Berbasis Cloudcomputing. *MIND (Multimedia Artificial Intelligent Networking Database) Journal*, 1(1), 19.
- Saepudin, A. (2004). *Problematika Dan Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Tinggi Di Indonesia*. Jurnal Teknodik, 068-086.
- Sagala, Syaiful. (2008). *Budaya dan Reinventing Organisasi Pendidikan: Pemberdayaan Organisasi Pendidikan ke arah yang lebih profesional dan dinamis di Provinsi, Kabupaten/Kota, dan Satuan Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.
- Sallis, Edward. (2010). *Total Quality Management In Education*. IRCiSoD: Yogyakarta.
- Sastrohadiwiryono, Siswanto. (2001) *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Schein, Edgar H. (1991). *Organizational Culture and Leadership*. Jessey-Bass Publisher: San Francisco.
- Setiawan, Benni. (2008). *Agenda Pendidikan Nasional*. Ar-Ruzz Media: Yogyakarta.
- Setiawati, A., Ghoni, S., & Suriana, I. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan. *JSHP: Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 1(1), 77-84.
- Siagian, Sondang P. (2002). *Fungsi-fungsi Manajerial*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Siagian, Sondang P. (2003). *Filsafat Administrasi, Edisi Revisi*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Silalahi, Ulbert. (2003). *Studi Tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori dan Dimensi*. Cetakan Keenam. Sinar Baru Algensindo: Bandung.
- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE-YKPN: Yogyakarta.
- Simanjuntak, Payaman J. (2012). *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Lembaga Penerbit FEUI: Jakarta.
- Simbolon, Maringan Masry. (2004). *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen*. Penerbit Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Singgih, Moses L. dan Rahmayanti. (2008). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pendidikan Pada Perguruan Tinggi*. Jurnal Prosiding Seminar Nasional Teknoin. ISBN: 978-979-3980-15-7. 2008. Yogyakarta, 22 November 2008. Hlm. C-133 sd C-141.
- Siswanto, H.B. (2011) *Pengantar Manajemen*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Slameto. (2012). *Evaluasi Pendidikan*. Bina Aksara: Jakarta.
- Soesilo, Nining I. (2000). *Manajemen Strategik Di Sektor Publik*. FE UI Press: Jakarta.
- Spears, L. (1995). *Reflections on Leadership: How Robert K. Greenleaf's Theory of Servant- Leadership Influenced Today's Top Management Thinkers*. John Wiley & Sons.
- Sudijono, Anas. (2015). *Pengantar evaluasi pendidikan*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Sudjana, Djudju. (2006). *Evaluasi Program Pendidikan (Untuk Pendidikan Nonformal dan Pengembangan Sumber Daya Manusia)*. Falah Production: Bandung.
- Sudaryni, R. R. S., & Setiadi, T. (2022). *Penyusunan Model Monitoring Dan Evaluasi Kkn Upaya Lppm Uad Meningkatkan Kepuasan Mitra Terhadap Penyelenggaraan Kuliah Kerja Nyata*. Jurnal Pengabdian Masyarakat Bumi Raflesia, 5(2), 913-917.
- Sugandha, Dann. (1999). *Kepemimpinan di Dalam Organisasi*. PT Sinar Baru: Bandung.

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta: Bandung.
- Sukardi, H.M. (2011). *Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara: Yogyakarta.
- Sukardi. (2015). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. P.T. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Sukrisno, Agoes. (2012). *Auditing. Edisi 4*. Salemba Empat: Jakarta.
- Sulaiman, Ahmad dan Udik Budi Wibowo. (2016). *Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan di Universitas Gadjah Mada*. Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan p-ISSN: 2337-7879 e-ISSN: 241-0550. Volume 4. No. 1. Yogyakarta. April 2016. Hlm. 17-32.
- Supriyadi, Edy. (2017). *Pengembangan Model Evaluasi Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Teknik Elektro*. Jurnal Edukasi Elektro e-ISSN 2548-8260. Yogyakarta, Volume 1. Nomor 1. Mei 2017. Hlm. 25-35.
- Sumarno. (2012). *Rendahnya Mutu Pendidikan Tinggi Indonesia: Penyebab Dan Strategi Peningkatannya*. Jurnal Pendidikan. Vol.3 No. 2. 10.31258.
- Supriyadi. (2011). *Strategi Belajar Mengajar*. Yogyakarta: Cakrawala Ilmu.
- Sule, Trisnawati Ernie dan Saefullah, Kurniawan. (2005). *Pengantar Manajemen*. Kencana: Jakarta.
- Sulistyan, R. B., Pradesa, H. A., & Kasim, K. T. (2017). *Peran Mediasi Kepuasan dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Retensi Mahasiswa*. Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi, 7(2), 77-78.
- Sunyoto, Agus. (1999). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. IPWI: Jakarta.
- Suradika, Agus. (2000). *Metode Penelitian Sosial*. UMJ Press: Jakarta.
- Suparno, Luluk Asmawati. (2019). *Monitoring dan Evaluasi Untuk Peningkatan Layanan Akademik Dan Kinerja Dosen Program Studi Teknologi Pembelajaran Pascasarjana*. Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran Tahun 6. Nomor 1. Hlm. 88-97.
- Susanto, H. (2014). *Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram*. Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh, 15(2), 88-98.
- Suwitro, P. H. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online Undiksha (Survey Pada Mahasiswa Semester 3 Universitas Pendidikan Ganesha)*. KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika), 2(2), 426-436.
- Soetjipto, Budi, W. (1997). *Service Quality: Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*. Usahawan, Tahun XXVI, No 01, Januari, Jakarta.
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development. Managing Service Quality: An International Journal, 11(6), 418-430.
- Tandiontong, Mathius. (2016). *Kualitas Audit Dan Pengukurannya*. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran edisi 3*. Andi: Yogyakarta.
- Thoah, M. Chabib. (2013). *Teknik Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara: Yogyakarta.

- Thoyib. (2008). *Internasionalisasi Pendidikan dan Strategi Pengembangan Mutu Perguruan Tinggi Agama Islam di Indonesia: Sketsa Edukatif Manajemen Mutu*. Jurnal Pendidikan El-Tarbawi No. 2. Vol. 1.2008. Hlm. 215-234.
- Tilaar, H.A.R. (2008). *Manajemen Pendidikan Nasional*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Tuanakotta, Theodorus M. (2014). *Audit Berbasis ISA (International Standards on Auditing)*. Salemba Empat: Jakarta.
- Wibowo. (2006). *Manajemen Perubahan*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Winardi, J. (2000). *Manajemen Perilaku Organisasi, Cetakan Pertama*. Penerbit Prenada Media: Jakarta.
- Winardi, J. (2004). *Motivasi dan pemotivasian dalam manajemen*. PT, Raja Grafindo: Jakarta.
- Wirawan. (2012). *Teori-teori Sosial Dalam Tiga Paradigma*. Kencana: Jakarta.
- Worthen, Blain R. dan James R. Sanders. (1973). *Educational Evaluation: Theory and Practice*. Jones Publishing Company: Washington.
- Worthen, B.R. and Sanders, J.R. (1987). *Educational Evaluation: Alternative Approaches and Practical Guidelines*. Longman Press: New York.
- Yuki, Gary. (2007). *Leadership in Organizations*. Prentice Hall: London.
- Yohan, Y. (2019). *Dinamika Perguruan Tinggi Nusantara Di Tengah Arus Ekspansi Pendidikan Tinggi Global*. Sustainable Jurnal Kajian Mutu Pendidikan, 2(1), 46-69.
- Yozza, H., Rahmi, H. I., & Helmi, M. R. (2021, February). *The Development of Student Satisfaction Assessment Instrument Towards Academic Service in Mathematics Department, Andalas University*. In The 3rd International Conference on Educational Development and Quality Assurance (ICED-QA 2020) (pp. 181-185). Atlantis Press.
- Zahid, S.J. Anwar. (2005). *Rural Development Planning and Project Management in Bangladesh*. University of Minnesota: Minnesota.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi. (2012). Presiden RI: Jakarta.
- Usman, Husaini (2006). *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*. PT Bumi Aksar: Jakarta.