

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, D. H. R. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* (1st ed., Vol. 44, Issue 8). Yogyakarta: SUKA Press. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Amirullah. (2015). *Manajemen Strategi* (Edisi pert). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Arbawa, D. L., & Wardoyo, P. (2018). Keunggulan Bersaing : Berpengaruh Terhadap Kinerja Pemasaran (Studi Pada Umkm Makanan Dan Minuman Di Kabupaten Kendal). *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 56. <https://doi.org/10.26623/jreb.v11i1.1077>
- Bakrie, M., Sujanto, B., & Rugaiyah, R. (2019). The Influence of Service Quality, Institutional Reputation, Students' Satisfaction on Students' Loyalty in Higher Education Institution. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1(5), 379–391. <https://doi.org/10.29103/ijevs.v1i5.1615>
- Candera, M., & Herudiansyah, G. (2019). Dimensi Kualitas Layanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Tingkat Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i2.254>
- Cheah, J. H., Amaro, S., & Roldán, J. L. (2023). Multigroup analysis of more than two groups in PLS-SEM: A review, illustration, and recommendations. *Journal of Business Research*, 156(December), 113539. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.113539>
- Dalimunthe, M. B. (2017). Keunggulan Bersaing Melalui Orientasi Pasar dan Inovasi produk. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 18–31. <https://doi.org/https://doi.org/10.31289/jkbm.v3i2.357>
- Darwin, M. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif* (Issue August). Bandung: Media Sains Indonesia.
- DR. DARMANTO, M.M., Dr. Lilis Sulistyani, S.E., M.SI., ak, C.A., D. F. S. W. M. . (2018). *KIAT PERCEPATAN KERJA UMKM (dengan model strategi orientasi berbasis lingkungan)* (1st ed.). Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Evi, T., & Rachbini, W. (2022). *Partial Least Squares (Teori Dan Praktek)*. Jakarta: Tahta Media Grup.
- Fatmasari, D., & Harjadi, D. (2013). Implementasi Experiential Marketing Strategy Pada Perguruan Tinggi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- Firdaus, S., Suwiryo, D. H., & Sukmawaty, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummanioramania*, 5(2), 320. <https://doi.org/10.31604/jim.v5i2.2021.320-328>
- Ghozali. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi menggunakan Smart PLS Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hadi, W. (2012). *Pengaruh Citra Perguruan Tinggi, Sikap Konsumen Dan Kepuasan Konsumen Pada Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pendidikan Amik Dan Akpar Bsi Yogyakarta*.
- Hamid, & Anwar. (2019). *Structural Equation Modelling (sem) Berbasis Varian dalam Riset Bisnis*. Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hardani. (2022). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In *LP2M UST Jogja* (1st ed., Issue March). Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Harjadi, D. (2021). *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Cirebon: Penerbit Insania.
- Haryanti, N., Prim Masrokan Mutohar, Mujamil Qomar, & Asrop Syafi'i. (2022). The Influence Of Experiential Marketing (Sense Marketing, Feel Marketing, Think Marketing, Act Marketing) Against The Quality Of The College Of Religious Islam Negeri (PTKIN) In East Java Indonesia. *International Journal of Science, Technology & Management*, 3(2), 430–442. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v3i2.464>
- Hassan, S., Shamsudin, M. F., & Mustapha, I. (2019). The effect of service quality and corporate image on student satisfaction and loyalty in TVET higher learning institutes (HLIs). *Journal of Technical Education and Training*, 11(4), 77–85. <https://doi.org/10.30880/jtet.2019.11.04.009>
- Hayati, F. I., Zuprizal, Z., Hawibowo, S., & Amrullah, Y. A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa di Universitas AMIKOM Yogyakarta. *Manazhim*, 3(2), 236–252. <https://doi.org/10.36088/manazhim.v3i2.1380>
- Hendri, E., & Robyardi, E. (2019). Kajian Empiris Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada UPT Perpustakaan Universitas PGRI Palembang). *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 15(4), 1. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v15i4.3049>
- Hidayat, R., & Rohana, T. (2022). Pengukuran Loyalitas Mahasiswa dengan Pelayanan Pegawai Administrasi dan Kepuasan Mahasiswa. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 849–855.

<https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1616>

- IMRAN, S. I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Citra Perguruan Tinggi Pada Akademi Kebidanan Salma Siak*. 2(2), 47–52.
- Jaya, I. G. N. M., & Dewi K, M. (2016). Kajian Analisis Multigroup Dalam Pemodelan Persamaan Struktural. *Seminar Nasional Matematika Dan Pendidikan Matematika UNY 2016*, MS133–MS138.
- Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Juhana, D., & Mulyawan, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung*. 3.
- Kaswan. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kertajaya. (2016). *Marketing in Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler & Amstrong. (2014). *Principles Of Marketing Seventeenth edition* (17th ed.). Australia: Pearson.
- Kotler & Keller. (2016). *Marketing Management* (15 Global). England: Pearson.
- Kotler, P. dan A. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing* (Edisi ke T). Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniasari, R. D., & Utama, A. (2018). the Effect of Product Innovation, Product Creativity, and Product Quality on Competitive Advantage (a Case Study of Handicraft Enceng Gondok “Akar”). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3, 467–477. <http://okezone.com>
- Kusyana, D. N. B., Purwaningrat, P. A., & Sunny, M. P. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia. *Jurnal Widya Manajemen*, 2(1), 10–27. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v2i1>
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mochamad Nashrullah, Okvi Maharani, Abdul Rohman, Eni Fariyatul Fahyuni, Nurdyansyah, R. S. U. (2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. In *UMSIDA Press*. Sidoarjo: Umsida Press.

- Mujahidin, A. ., Zuhriah, F. ., & Khoirianingrum, I. . (2018). Pengaruh Citra Perguruan Tinggi dan Kompetensi Dosen terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta (Studi pada IKIP PGRI Bojonegoro). *Al Tijarah*, 4(2), 49. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v4i2.2828>
- Mulyana, F. L. R. R. dan M. (2020). *Model Struktural Kepuasan Mahasiswa Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Eksogen*. 8(1), 1–8.
- MULYONO, H., HADIAN, A., PURBA, N., & PRAMONO, R. (2020). Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 929–938. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.929>
- Nalurita, W., & Mulyanto, D. (2021). Kualitas Pelayanan Dan Citra Perguruan Tinggi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Smooting*, 19(4), 232–245.
- Nugroho, I. K., Suwandari, L., Setyanto, R. P., & Heryawan, A. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Peningkatan Business Performance Pada BUMDES “Dadi Mulya” Desa Alasmalang Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas. *Mid Year National Conference*, 1(1), 343–355.
- Nursyamsi, J. (2022). *Kajian Dan Evaluasi Kinerja Dan Kepentingan Model Kepuasan , Loyalitas Dan Keunggulan Bersaing Julius Nursyamsi Study And Evaluation Of Performance And Interest The Model Of Satisfaction , Loyalty And Competitive Advantage Of Private College*. 20(April), 1–14.
- Parahiyanti, C. R., Prabowo, S. H. W., Dewi, Y. R., Aziz, N. A., & Yunitasari, E. (2023). *Creating Satisfaction, Loyalty, and Competitive Advantage for Banking Industry: The Roles of Customer Relationship Management (CRM) in the Digital Era* (Vol. 1). Atlantis Press International BV. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-178-4_38
- Pattiwaellapia, O. S. (2020). Bagaimana Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Belajar dapat Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa dengan Mediasi Kepuasan Mahasiswa? *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 2(4), 252–262. <https://doi.org/10.35899/biej.v2i4.156>
- Permata, E., & Safaria, S. (2020). Competitive Advantages Strategy Faculty Of Economy Of Yarsi University Through Campus Image , Quality Of Service As Satisfaction Of Students As Intervening Variables. *Journal of Research in Business and Management*, 8(1), 25–35.
- Puspitasari, D. R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen, Pelayanan Akademik, Fasilitas Pendidikan, Dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam*

Malang. 63–73.

- Putri, N. T., Satria, B., Amrina, E., & Alfadhilani, A. (2021). Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 121–130. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v10i2.4200.121-130>
- Reynaldo. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada bidang jasa. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Santosa, D. F., Savitri, C. A., & Anggraeni, N. L. P. N. (2022). Kualitas Layanan Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa Politeknik Ketenagakerjaan di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 120–132. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.120>
- Saputra, M., & Putri, A. S. (2023). Strategi Peningkatan Loyalitas Mahasiswa Perguruan Tinggi IIB Darmajaya Bandar Lampung. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 14(2), 188–199. <https://doi.org/10.33059/jseb.v14i2.5822>
- Sarbina, D. A. B., Prapti, R. L., & Triyani, D. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bagian Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang S1 Manajemen , FE , Universitas Semarang , Semarang , Indonesia S1 Manajemen , FE , Universitas Semarang , Semarang. *SOLUSI: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 19(3), 92–101.
- Setiadi, N. (2013). *Perilaku Konsumen* (Revisi). Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Sholihin, Mahfud dan Dwi Ratmono. 2013. Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Siti Hajar, I. P. G. S. (2016). 252791-Peran-Keunggulan-Bersaing-Memediasi-Peng-4a649D9F. 5(10), 6580–6609.
- Smilansky, S. (2017). *Experiential marketing: A practical guide to interactive brand experiences*. London: Kogan Page Publishers.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman. (2020). *Metode Penelitian* (Cet. Kedua). Sulawesi: Pustaka Almaida.
- Suntoyo, D. (2015). *Keunggulan Bersaing*. Jakarta: CAPS (Center for Academic

Publishing Service.

- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., Suryana, A., & Sukabumi, S. P. (2022). *Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa*. 1(4), 473–492.
- Tamaa, F. S., & Widya, M. A. S. (2021). Pengaruh Citra Perguruan Tinggi, Akreditasi Prodi Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Prodi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Tulungagung. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 6(1), 39–46.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. (2013). *Service, Quality, and Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjokroaminoto, J., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Analisa Pengaruh Brand Image Dan Company Image Terhadap Loyalitas Retailer Studi Kasus Pt Asia Paramita Indah. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–11.
- Twum, F. O., & Peprah, W. K. (2020). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(10). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i10/7923>
- Widikusyanto, M. J., Hidayah, A. A., Marketing, P., Ekonomi, F., Bisnis, D., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2019). *Persaingan Industri Jasa Pendidikan Tinggi: Mengukur dan Meningkatkan Kualitas untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing Muhammad*. XI, 200–217.
- Windasari, W., Soedjarwo, S., & Mutohir, T. C. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga). *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 103–109. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2021.v8.i1.p103-109>
- Yusniar Permanasari, E., & Haryanti, N. (2023). Dampak Experiential Marketing pada Daya Saing di Universitas Islam Balitar (UNISBA) Blitar. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 11(3), 734–744. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v11i3.848>