

DAFTAR PUSTAKA

- Harun Arrasyid “Kepuasan Orang tua siswa Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK Al-Khairat Kecamatan Umbul harjo Jogjakarta”2015
- Rinto Bayu Wibowo. Fakultas Pascasarjana UGM, Jurusan Ekonomika dan Bisnis. “*Internal Service Quality pada SMA di Kecamatan Rongkop dan Karangmojo Kabupaten Gunungkidul*”(Yogyakarta : Perpustakaan UGM). 2013
- Sarastiana.Fakultas Pascasarjana UGM, Jurusan Ekonomika dan Bisnis. “*Analisis Implementasi Smm ISO 9001:2008 Terhadap Service Performance pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara*”(Yogyakarta : Perpustakaan UGM). 2013
- Imam suprayogo, *Perubahan pendidikan Tinggi Islam: Refleksi Perubahan IAIN/STAIN menjadi UIN Malang*
- Owwens, Robert, G (1995), *Organizational Behavior In Education*, Manchester: Ally And Bacon
- Yukl, Gary. (2005). *Kepemimpinan Dalam Organisasi*,edisi kelima.Jakarta: Gramedia
- Heresy, Paul and Blanchard, Ken, (1986), *Management of Organization Behavior*, 4.Ed St.Paul : West Publishing company
- Hendri Tanjung, Arep & Ishak, (2003), *Manajemen Motivasi*, PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Robbins, S.P dan M. Coulter, (2010). *Manajemen* (Terjemahan, Edisi Sepuluh),.Jakarta : Erlangga.
- Widjajakusuma Karebet, Yusanto Ismail. (2002). *Pengantar Manajemen Syariah*, Jakarta: Khairul Bayan.
- Edward Sallis, *Total Quality OManagement in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2008),
- Stephen H. Kan, *Metrics and Models in Software Quality Engineering*, (United States of America: Pearson Education, 2004),
- Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*,...
- Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011)
- Triwibowo Soedjas, *Layanan Wow Untuk Pelanggan*, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2014),
- Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*
- Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah: Teori, Model, dan Aplikasi*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2003)
- Edward Sallis, *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*

Woro Mardikawati dan Naili Farida, “*Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap*”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, (Vol. 2, No. 1, Maret/2013)

Atik Andriana, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen CV. Mufidah)*”, <http://docplayer.info/30870022-Jurnal-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasankonsumen-studi-kasus-pada-konsumen-cv-mufidah-oleh-atik-andriana-nimabstrak.html>, diakses 25 Januari 2017.

Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2007)

Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011)

Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008)

Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepi dan Alikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008)

Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2005)

Kurniawati, *Pengaruh Keandalan Jasa Pendidikan Menurut Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Memilih Program Konsentrasi Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember*, [http://dspace.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/4378/Kurniawati%20-%20060210 391 211.pdf? sequence = 1](http://dspace.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/4378/Kurniawati%20-%20060210%20391%20211.pdf?sequence=1), diakses 20 Februari 2017.

Sholikhah, “*Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa*”, <http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>, diakses 20 Februari 2017

Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*

Farida Jasfar, *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*

Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepi dan Aplikasi*

Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005

Keputusan Menteri Pendidikan Republik Indonesia No. 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Pasal 4.

Moh Padil dan Angga Teguh Prastyo, *Strategi Pengelolaan SD/MI: Visioner*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011)

Vellore K. Sunder, *Outsourcing and Customer Satisfaction*, (United States of America: Xlibris Corporation, 2011)

Hamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012)

Ames G. Barnes, *Secrets Of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi, 2003)

Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012)

Terry G. Vavra, *Customer Satisfaction Measurement Simplified: a Step-by-step-guide for ISO 9001:2000 Certification*, (Milwaukee: ASQ Quality Press, 2002)

Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Pasal 7.

Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*,...

Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*...

Mustaqim, “*Sekolah/Madrasah Berkualitas dan Berkarakter*”, Jurnal Nadwa, (Volume 6, No. 1, Mei/2012)

Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Kasus Oteng Sutisno*, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung : Angkas, 1985)

Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa* Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*..

Syech Ibrahim Ibnu Ismail, *Ta’lim Muta’lim*, (Surabaya), pasal 6