

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Faozi, R., Muharam, H., & Farradia, Y. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Yang Menggunakan Jasa Pendidikan Pada Sekolah Dasar Negeri Sukatani Cianjur. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 3(1).
- Harsono, M. S. (2011). *Etnografi Pendidikan sebagai desain penelitian kualitatif*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hawkins dan Lonney dikutip oleh Tjiptono. 2004. *Indikator Kepuasan Nasabah*. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat : Jakarta.
- I, Ghozali. 2016 *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iqbal Hasan, 2006 *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara), hal.63
- Jackson, S. E., Schuler, R. S., & Werner, S. (2018). *Managing human resources*. Oxford University Press.
- Lestari, Kartika Ayu. 2020 "Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII Di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli 82 Serdang". *Jurnal of Education and Teaching Learning (JETL)*. Vol. 3.2020
- Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*. UU Nomor, 25.
- Retnowati, E., & Trisnamansyah, S. (2013). Hubungan Penerapan ISO 9001: 2000 dan Organisasi Pembelajaran Terhadap Kinerja Staf (Studi Di Lembaga P2PNFI Regional I Jayagiri dan P2PNFI Regional II Semarang). *Jurnal Tadris Stain Pamekasan*, 5 (2), Hal-147.
- Santoso, Singgih. 2014. *Statistik Non Parametrik Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Soekidjo, N. (1992). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kelima, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sopiatin, P., & Sikumbang, R. (2010). *Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa*.
- Sugiyono, D. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Jakarta: Alfabeta. hlm 244.
- Sukmawati, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Balai Besar Pelatihan Pertanian*

- Batangkaluku Kabupaten Gowa (*Doctoral dissertation*, Institut Teknologi Dan Bisnis Nobel Indonesia).
- Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru. *KINDAI*, 14(3).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2018. Manajemen Kualitas. Yogyakarta. ANDI.
- Vikas, K. (2012). *Human resource information system: An overview*. *Anusandhanika*, 4 (2), 80.
- Vincent, G. (1998). *Production planning and inventory control*. PT. Sun. Jakarta.
- Waluyo, M. R. (2018). Analisis Model Hubungan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Transportasi Online. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 13(2), 41-48
- Wardani, S. R. (2016). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Jamaah Umroh PT. Nur Ramadhan Yogyakarta* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).

