

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2008). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Almana, L. O., Sudarmanto, & Wekke, I. S. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Amin, R., Khuwaja, A., & Afridi, N. (2020). Impact Of Service Quality On Students Satisfaction In Higher Education Institutions. *Journal of Business and Tourism*, 06(01), 10–12.
- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., & Rusmayani, N. G. A. L. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Angin, L. M. P., & Putri, D. A. (27AD). *Implementasi Manajemen Pengelolaan Kelas di Sekolah*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Annur, S., Khodijah, N., & Leilani, I. (2021). Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Nurul Fajri Desa Tambangan Kelekar, 1(3).
- Arum, W. S. A., Suryadi, & Parlina, N. (2024). *Manajemen Peserta Didik*. Sleman: Deepublish.
- Bawais, J. H. T., Sagsan, M., & Ertugan, A. (2020). The Impact of Service Quality on Student and Academic Staff Satisfaction within Higher Education Institutions : A Case Study of Sulaimani City in Northern Iraq, 29, 444–446. <https://doi.org/10.24205/03276716.2020.1042>
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Batu: Literasi Nusantara.
- DJ, Y. R., Azizah, L. N., & Najjah, E. F. (2021). *Total Quality Management*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Fauziah, M. A., Hasibuan, A. A., & Lolytasari, L. (2022). Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat, 4(1), 80.
- Harbani Pasolong. (2008). *Faktor Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Andi

Publisher.

Harjadi, D., & Arraniri, I. (2021). *Experimental Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Cirebon: Insania.

Hasbi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 108.

Hendratta, K., Yasa, P. N. S., & Indiani, N. L. P. (2021). *Sistem Informasi Pemasaran Pada Masa Covid-19 di Industri Otomotif*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

KBBI. (n.d.). KBBI. Retrieved May 27, 2022, from www.kbbi.web.id

Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan Konsumen: Studi Terhadap Word of Mouth, Kualitas Layanan, dan Citra Merek*. Banten: Bintang Sembilan Visitama.

Kurniawan, A. P., Badrianto, Y., Komalasari, Y., A, N. W., Nugraha, K. S. W., Gultom, N. B., Grace, E. (2022). *Service Management: Theoretical and Practical Approach*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Mahmud, H. (2015). *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*. Makassar: Aksara Timur.

Marhendra, R. A., Rifdan, Syaharuddin, Yuliani, Utami, S., Puriani, R. A., Henny, A. (2022). *Challenges Of Social Sciences, Education, and Technology For Achieving Sustanaible Development Goals (SDGS) Jilid II*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Maryance, R. T., Nurmalina, Ita, E., Haris, I., Wahab, A., Sanjayanti, N. P. A. H., Puspita, Y. (2021). *Teori dan Aplikasi Manajemen Pendidikan*. Pidie: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Meštrović, D. (2017). Service Quality, Students Satisfaction and Behavioural Intentions In STEM and IC Higher Education Institutions, 15(1), 72. <https://doi.org/10.7906/indexs.15.1.5>

Muniarti, Usman, N., & Z, U. I. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Kejuruan: Pengembangan Sekolah Menengah Kejuruan Sebagai Sekolah Berbasis Sistem Ganda (Dual Based System) dan Kewirausahaan (School Based Entrepreneurship)*. Sleman: Deepublish.

Mustari, M. (2022). *Administrasi dan Manajemen Pendidikan Sekolah*. Bandung: Prodi S2 Studi Agama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

- Nabila, Z. D., & Isroah, I. (2019). Pengaruh Kewajiban Moral Dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 8(1), 47–58. <https://doi.org/10.21831/nominal.v8i1.24498>
- Nasution, A. S., Nasution, Z., Nasution, M. F., Ekonomi, F., Labuhanbatu, U., Ekonomi, F., Labuhanbatu, U. (2022). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima dan Citra Lembaga Terhadap Loyalitas Melalui Mediasi Kepuasan Siswa Pada LKP Fiara Computer, 5, 210–214. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v5i1.457>
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah* - - Google Books. UB Press. Malang: UB Press.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 466. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Ovan, & Saputra, A. (2020). *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. (2008). *Faktor Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Andi Publiser
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Puspaningrum, A. (2017). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. (Amirullah, Ed.). Malang: Media Nusa Creative.
- Rahayu. (2017). *Manage Customer Loyalty*. Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Prof. Moestopo (Beragama).
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Kasus Analisis PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sa'adah, L., & Munir, A. F. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Sibai, M. T., Jr, B. B., & Rosa, R. (2021). Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia. *Journal International Education Studies*, 14(6), 53. <https://doi.org/10.5539/ies.v14n6p51>

- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sudrajat, U., & Suwaji. (2018). *Ekonomi Manajerial*. Sleman: Deepublish.
- Suharsimi, A. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Sutha, D. W. (2019). *Biostatistika*. Malang: Media Nusa Creative.
- Syafril. (2019). *Statistika Pendidikan*. Jakarta: Kencana (Divisi dari Prenadamedia Group).
- Tahir, M. (2020). *Perpustakaan: Antara Layanan, Kinerja, dan Harapan Pengguna*. Palembang: Bening Media Publishing.
- Taridala, S., & Anwar, R. (2023). *Transformasi Edukasi: Mengoptimalkan Kinerja Guru dan Kualitas Layanan Melalui Program Merdeka Belajar*. Sigi: CV. Feniks Muda Sejahtera.
- Thoyibah, S. (2019). Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah dan Kinerja Guru Terhadap kepuasan Peserta Didik di MTS Al Munawwarah Dumai, 2, 10.
- Tjiptono, F. (2004). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Wibowo, A. E. (2021). *Metode Penelitian: Pegangan Untuk Menulis Karya Ilmiah*. Cirebon: Insania.
- Wijaya, D. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yusuf, M., Handoko, T., Timan, A., Kusumaningrum, D. E., & Malang, U. N. (2018). Hubungan Penerapan Etika Perkantoran dan Sikap Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Dengan Kepuasan Peserta Didik. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1, 102–104.
- Zaid. (2021). *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan Melalui Strategi Gamifikasi dan Kualitas Pelayanan*. Lamongan: Academia Publication.