

## DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, Surya. 2018. Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *Jurnal Jiaganis*. 3 (2).
- Ali, Fariied. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi : Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Almana, La Ode, Sudarmanto, dan Ismail Suardi Wekke. 2018. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Yogyakarta : Deepublish.
- Almasdi, Jusuf Suit. 1996. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Amalia, Riska. 2022. *Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 2 Palopo*. Skripsi. Palopo : Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Amaniza, Aisya Syakila. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan*. Skripsi. Bandar Lampung : Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Amhas, Muhammad. 2018. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*. 3 (1).
- Amiruddin. 2017. Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah. *Jurnal Kependidikan Islam*. 7 (1).
- Anisa, Zulva Rizky, Tri Murwaningsih, dan Patni Ninghardjanti. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik 1 Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*. 2 (2).
- Andayani, Imelda dan Satria Tirtayasa. 2019. Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. 2 (1).
- Anjarsari, Lutfiana. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen di Lembaga Bahasa Pendidikan Profesional Lian Cinere Depok*. Skripsi. Jakarta : Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Apriliani, Neng Virly, dkk. 2023. Kepuasan Terhadap Pelayanan Administrasi Peserta Didik dan Guru. *Jurnal Karimah Tauhid*. 2 (4).
- Apriyanti, Tuti. 2022. *Hubungan Pelayanan Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Peserta Didik di SMK Muhammadiyah 03 Pekanbaru*. Skripsi. Pekanbaru : Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Arfianto, Agung. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Intensi Pembelian*. Skripsi. Semarang : Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
- Arikunto, Suharsimi. 1990. *Organisasi dan Administrasi Pendidikan : Teknologi dan Kejuruan*. Jakarta : Rajawali Press.
- \_\_\_\_\_. 1993. *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arimawati, Renata. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*. Skripsi. Semarang : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Arisanti, Arisa Antonio Imanda dan Harius Eko Saputra. 2020. Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah. *Jurnal Professional*. 7 (1).
- Aryanti, Nova Syafira, dkk. 2020. Perbedaan Tingkat Kinerja Pegawai Tata Usaha Ditinjau Dari Jenis Kelamin Di perguruan Tinggi. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*. 3 (3).
- Aysha, Siti Nur. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Wali Murid di Sekolah Dasar Negeri Minas Timur*. Skripsi. Pekanbaru : Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Az-Zarnuji, Syaikh. 2009. *Ta'lim Muta'allim Terjemah*, terj., Abdul Kadir Aljufri. Surabaya : Mutiara Ilmu.
- Azizah, Retna Rifatul. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelayanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa Timur)*. Skripsi. Malang : Program Studi Ilmu Administrasi Publik Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

- Barata, Atep Adya. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Ellex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Burhannudin, Mohammad Zainul, dan Muhammad Harlie. 2019. Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan. Studi : Pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin. *Jurnal Maksipreneur*. 8 (2).
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang : Literasi Nusantara Abadi.
- Cuhanazriansyah, Muhammad Rinov, dkk. 2021. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA Pada Masa Physical Distancing. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*. 5 (2).
- Daryanto, M. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan Nasional. 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Febriani, Reszyi. 2014. Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administratif Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tengah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*. 2 (1).
- Fikri, Sirhan Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandar. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 3 (1).
- Fitri, Agus Zaenul. 2022. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Filosofis dan Aplikatif-Best Practices*. Malang : Madani.
- Gaspers, Vincent. 2008. *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang : Undip.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Undip.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 24*. Semarang : Undip.
- Gulla, Rendy, Sem George Oroh, dan Ferdy Roring. 2015. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 3 (1).
- Gusmiyan, Sigit Angger. 2022. *Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di SMA Negeri 1 Simo*. Skripsi. Semarang : Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Hadi, Sutrisno. 1986. *Metodologi Research Untuk Penelitian Paper, Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta : Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.
- Hamdi, Asep Saipul dan E. Baharuddin. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta : Deepublish.

- Hanafi, Mochamad. 2018. Peranan Administrasi Kepegawaian Pada Sekolah Menengah Kejuruan Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Efisiensi*. 15 (1).
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasanah. 2015. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Guru. *Jurnal Manajer Pendidikan*. 9 (1).
- Hasbi, M. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. 3 (1).
- Hidayah, Nurul. 2022. *Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Layanan Administrasi di SMAN 9 Bulukumba*. Skripsi. Makassar : Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Alauddin Makassar.
- Hidayat, Taopik. 2019. Kompetensi Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di SMPN 2 Parigi Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. 6 (3).
- Husna, Asmaul dan Budi Suryana. 2017. *Metodologi Penelitian dan Statistik*. Jakarta : Badan PPSDM.
- Ibrahim, Malik dan Sitti Marijam Thawil. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan ualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. 4 (1).
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Ellex Media Komputindo.
- Ismawanto, Totok, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*. 16 (1).
- Karnati, Neti. 2002. *Manajemen Perkantoran Analisis Teori dan Aplikasi dalam Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Kementerian Agama RI. 2015. *Al-Qur'an Terjemah Edisi Tahun 2015 diterjemahkan oleh Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an*. Depok : Al-Huda.
- Kotler, Phillip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*. Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta : Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Jakarta : Salemba Empat.

- Kuncoro. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Kuncorowati, Susany. 2013. *Persepsi Siswa Tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha SMK Ma'arif Tegalrejo Kabupaten Magelang*. Skripsi. Yogyakarta : Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Liana, Nurul Agustin, Djum Djum Noor Benty, dan Achmad Supriyanto. 2016. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*. 25 (1).
- Linda. 2017. *Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 4 Lappariaja Kabupaten Bone*. Skripsi. Makassar : Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Lubis, Joharis dan Haidir. 2019. *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia : Optimalisasi Bagi Personel Sekolah dan Korporasi*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik, Edisi Pertama*. Jakarta : Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Service Quality Stafication*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta : Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mardhiyah, Aulina Gusti, dkk. 2021. Persepsi Guru Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 1 Baso. *Journal Of Multidisciplinary Research and Development*. 4 (1).
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Masitoh, Siti. 2014. *Kepuasan Guru dan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di SMK Pustek Serpong*. Skripsi. Jakarta : Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Minarti, Sri. 2016. *Manajemen Sekolah*. Yogyakarta : Ar-Russ Media.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Muhlis, Aswandi, dan M. Syukri. 2013. Manajemen Kinerja Ketatausahaan. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*. 2 (8).
- Najewan, Asrul, dan Apriani Safitri. 2020. Kepala Sekolah dan Kinerja Pegawai Tata Usaha”, *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*. 1 (1).
- Narbuko, Cholid dan Ahmadi. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasrudin, Juhana. 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Buku Ajar Praktis Cara Membuat Penelitian)*. Bandung : PT. Panca Terra Firma.

- Nasution, M. Nur. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh. 1988. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nismawati. 2016. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar (Angkatan 2012)*. Skripsi. Makassar : Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Novia, Mirna Ayu, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Tata Kelola*. 7 (2).
- Nurfitriani. 2022. *Manajemen Kinerja Karyawan*. Makassar : Cendekia Publisher.
- Nurmazizah, Irma. 2018. *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang*. Skripsi. Semarang : Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
- Oh, Andi dan Andi Sugianto. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. 5 (3).
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.*
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta : Ar-Ruz Media.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung : Alfabeta.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat dalam Melakukan Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.
- Pujiasri, Eny dan Sri Edi Budiningsih. 2019. *Otomatisasi Dan Tata Kelola Kepegawaian Untuk SMK/MAK Kelas XII*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Purnomo, Sutrimo. 2015. Pengembangan Sasaran, Visi dan Misi Hubungan Masyarakat di Lembaga Pendidikan Berbasis Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Kependidikan*. 3 (2).
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Gava Media.

- Putro, Shandy Widjoyo, dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 2 (1).
- Qomar, Mujamil. 2007. *Manajemen Pendidikan Islam : Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta : Erlangga.
- Qomariyah, Nurul. 2014. *Student Satisfaction Of Service Quality Education In Jember*. *Journal Of Business And Banking*. 4 (2).
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Rezaky, Diah Sri. 2018. *Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa (LPMD) di Desa Sungai Putih Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar*. Skripsi. Pekanbaru : Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sa'adah, Lailatus dan Abdullah Fajarul Munir. 2020. *Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang : LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Safitri, Ruviyana Naviya. 2020. *Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 2 Wedung Demak*. Skripsi. Semarang : Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Samsirin. 2015. Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam. *Jurnal At-Ta'dib*. 10 (1).
- Santhi, Nova Hari dan Widya Hartati. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong. *Jurnal Humanitas*. 5 (1).
- Santosa, Jarot, dkk. 2020. Peran Kepuasan di dalam Memediasi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jateng Cabang Purwodadi. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan*. 7 (1).
- Saragih, Deby Yulinar. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Negeri 2 Pandan Nauli. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam & Budaya*. 2 (3).
- Sayuti, Abdul Jalaludin. 2013. *Manajemen Perkantoran*. Bandung : Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba.
- Setiawan, Dedek. 2019. *Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting*. Skripsi. Lampung : Manajemen

Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

- Sianturi, Ester dan Arfianti Novita Anwar. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di Lingkungan Yayasan Pendidikan Beerseba (Studi Kasus Pada SMP Beerseba Pekanbaru). *Jurnal Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia*. 3 (1).
- Silalahi, Ulbert. 2002. *Studi Tentang Ilmu Administrasi : Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung : Sinar Baru Algesindo.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta : Kencana.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publisihing.
- Solikhan. (2009). Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*. 5 (2).
- Sriwahyuni, Sisi. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMAN 1 Rambatan*. Skripsi. Batusangkar : Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Batusangkar.
- Stifani, Friska. 2002. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pronesis*. 3 (9).
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama).
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012a. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012b. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012c. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- \_\_\_\_\_. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna dan Poly Endrayanto. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Konsep, Teori, dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik)*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Suyono. 2018. *Analisis Regresi Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Deepublish.
- Syamsir dan Nika Saputra. 2022. *Administrasi Kepegawaian*. Purbalingga : CV. Eureka Media Aksara.
- Tanjung, Rahman. 2022. *Sistem Informasi Pelayanan Akademik*. Bandung : Widina Bhakti Persada.
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta : Teras.
- Telaumbanua, Fita Erni Yanti Delipiter Lase, dan Sukaaro Waruwu. 2022. Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*. 1 (2).
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Trisnawati, Diana Ratna. 2018. Pendapat Siswa Tentang Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 1 Kasihan Bantul. *Jurnal Hanata Widya*. 7 (5).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. 2016. Jakarta : Serambi Semesta Distribusi.
- Wahyuni, Indah. 2013. *Statistik Pendidikan*. Jember : STAIN Jember Press.
- Walujo, Djoko Adi, Titiek Koedijati, dan Yitno Utomo. 2020. *Pengendalian Kualitas*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka.
- Wati, Arum Mustika. 2014. *Pelaksanaan Administrasi Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi.

Yogyakarta : Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kerja*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Widya, Ade, dkk. 2023. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Guru dan Orang Tua SMA Negeri 70 Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 3 (1).

Wijaya, Bebbly Ayu dan Risna Dewi. 2022. Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mini Market Arifahmart Kota Lhokseumawe. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 5 (2).

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT Indeks.

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.

Wulandari, Fitria. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja di Aceh Barat Daya*. Skripsi. Banda Aceh : Program Studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Yudhistira, Dendra. 2021. Kualitas Pelayanan Kantor Area Pegadaian Kota Pontianak. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 10 (2).

Zed, Mestika. 2014. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.