

DAFTAR RUJUKAN

- A. Michel Huberman dan B Miles Mathew, *Qualitatif Data Analisis, Edisi Bahasa Indonesia* (Jakarta: UI Press, 1992)
- Admasudiro, Prajudi, *Manajemen Umum* (Jakarta: Galia Indonesia)
- Amilikeh, Confidence, *The Concept of Service Quality in Commercial Practice* (Partridge, 2020)
- Armstrong, Michael, *Manajemen Kinerja Handbook Manajemen SDM* (Nusamedia, 2021)
- Aryani, Dwi, and Febrina Rosinta, 'Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan', *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17.2 (2011)
- Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Elex Media Komputindo, 2003)
- Bates, Ken, Hilary Bates, and Robert Johnston, 'Linking Service to Profit: The Business Case for Service Excellence', *International Journal of Service Industry Management*, 2003
- Chatib, Munif, *Sekolahnya Manusia: Sekolah Berbasis Multiple Intelligences di Indonesia* (Kaifa, 2009)
- Creswell, John W., *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017)
- Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima, Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media, 2014*
- Djuwita, Tita Meirina, and Edy Wahyudi, 'Pentingnya Kepemimpinan Demokratis dalam Meningkatkan Pelayanan Prima (Studi Kasus di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung)', *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 10.1 (2020)
- Eko, Subandri, *Pelayanan Prima Bagi Pelanggan dan Kolega*, ed. by Prastowo Tammi (Klaten: Saka Mitra Kompetensi, 2019)
- Gerson, Richard F, *Mengukur Kepuasan Pelanggan (Terjemahan)*, Pusat

Pengembangan Manajemen, Jakarta, 2001

Gilbert-Jamison, Theo, *The Six Principles of Service Excellence: A Proven Strategy for Driving World-Class Employee Performance and Elevating the Customer Experience from Average to Extraordinary* (AuthorHouse, 2005)

Harlod Koontz and O'Donnell, Cyril, *Principles of Management an Analisis of Managerial Functions* (New York: Mc Graw Hill Book Company, 1972)

Howard, Gardner, *Multiple Intelligences (Kecerdasan Majemuk) Teori dalam Praktek*, ed. by Saputra Lyndon (Tangerang Selatan: Interaksara)

James AF., Stonner, *Manajemen* (Jakarta: Intermedia, 2008)

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, ed. by Edi Maulana (Jakarta: Erlangga, 2009)

Kurliyatin, Anis, Ibrahim Bafadal, and Wildan Zulkarnain, 'Hubungan Citra Sekolah, Pelayanan Prima, Harapan Orang tua, dan Rasa Bangga Orang tua dengan Keputusan Orang tua Menentukan Sekolah Untuk Anaknya', *Ilmu Pendidikan: Jurnal Kajian Teori dan Praktik Kependidikan*, 2.2 (2017), 129–38

Lazaruth, Soewadji, *Kepala Sekolah dan Tanggung Jawabnya*, 1st edn (Yogyakarta: Kanisius, 1994)

Marlina, Lenny, 'Evaluasi Kualitas Pelayanan Proses Pembelajaran di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang', *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1.2 (2015), 145–57

Meithiana, Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya* (Surabaya: Unitomo Press, 2019)

Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosda Karya, 2009)

Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana, 'Manajemen Pelayanan Publik' (Pustaka Setia, 2015)

Putra, Sitiatava Rizema, *Panduan Pendidikan Berbasis Bakat Siswa*,

Bandung: Agung Ilmu, 2013

Rahmayanty, Nina, 'Manajemen Pelayanan Prima', *Yogyakarta: Graha Ilmu, 89 (2010)*

Rewansyah, Asmawi, *Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik (STIA-LAN, 2011)*

RI, Kementerian Agama, *Keputusan Menteri Agama No 184 (Jakarta, 2019)*

Robbins P., Stephen., *Management*, ed. by Sally Yagan, 11th edn (New Jersey: Pearson, 2012)

Sagala, Saiful, *Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Bandung: Alfabeta, 2007)*

Salis, Edward, *Manajemen Mutu Pendidikan (Yogyakarta: Ercisod, 2010)*

Semil, Nurmah, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada Siste Pelayanan Publik di Indonesia*, ed. by Burhan Bungin, 1st edn (Depok: Prenadamedia Grup, 2018)

Setiadi, Inung Oni, *Mengenal Dasar-Dasar Manajemen*, ed. by Agung Feryanto (Klaten: Cempaka Putih, 2019)

Setiawan, Conny, *Pengembangan Kurikulum Berdeferensiasi (Jakarta: Grasindo, 1992)*

Sudarsito, *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar (Surakarta: Program Pascasarjana UMS, 2004)*

Sugiyono, *Metode Penelitian*, 25th edn (Bandung: Alfabeta, 2017)

Suminar, Ratna, and Mia Apriliawati, 'Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon', *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 4.2 (2018), 25

Sutarto, Edi, *Pemimpin Cinta (Jakarta: Mizan, 2015)*

Sutopo, Adi S, and A Suryanto, *Pelayanan Prima, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2003*



- Taufik, Taufik, Rima Pratiwi Fadli, and Yola Eka Putri, 'Development and Validation of Modules Improving Self-Awareness Excellent Services of Academic Staff', *COUNS-EDU: The International Journal of Counseling and Education*, 4.3 (2019), 94
<<https://doi.org/10.23916/0020190421330>>
- Terry, George R, *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi*, ed. by Fatmawati Bunga Sari (Jakarta: Bumi Aksara, 2019)
- , 'Principle of Management. Illinois Richard: D. Irwin', *Inc. Homewood*, 1986
- Thomas, Armstrong, *The Best Schools, Mendidik Siswa Menjadi Insan Cendekia Seutuhnya*, ed. by Astuti Rahmani, 1st edn (Bandung: Kaifa, 2006)
- 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional', 2003, 2.1 (2003), 39–45
<<https://doi.org/10.24967/ekombis.v2i1.48>>
- Uno, Hamzah B, Masri Kuadrat, *Mengelola Kecerdasan dalam Pembelajaran* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019)
- Utami, Suci Fitri, 'Penerapan Pelayanan Prima Kepada Nasabah di Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang' (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2011)
- Wahyuni, Baharudin Esa Nur, *Teori Belajar dan Pembelajaran*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2007
- Warella, Y, 'Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik' (Semarang: MAP UNIDP, 2004)
- Wildan, Zulkarnain, and Sumarsono RB, *Manajemen dan Etika Perkantoran*, ed. by Nita NM, 1st edn (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2018)
- Zaenul, Agus Fitri, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Malang, 2020)
- Zeithaml A Valarie, *Delivering Quality Service Balancing Customers Perception and Expectation*, e book (New York: The Free Press)