

DAFTAR RUJUKAN

- Aedi, Nur. (2016). *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ahmad, Safi'I. (2022). *Pengaruh Kinerja Tata Usaha terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Pesantren Modern Nadhatul Ulama Talang Padang Taanggamus*. Skripsi: UIN Raden Intan Lampung.
- Amiruddin. (2017). Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah. Al-Idarah: *Jurnal Kependidikan Islam VII*.
- Anisa, Zulva Rizky. Dkk. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik 1 Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*. Vol. 2 No. 2.
- Arifin. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta,.
- Asmuni. (2016). Eksekutabilitas Penetapan Penundaan Pelaksanaan Keputusan Tata Usaha Negara, *Jurnal Perspektif Hukum*, 16.1.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: CV Nusantara Abadi.
- Daryanto. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Engkoswara dan Aan Komariah. (2015) *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Fathurrohman, Pupuh dan Aa Suryana. (2012). *Guru Profesional*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

- Fitri, Agus Zaenul. (2022). *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Filosofis dan Aplikatif-Best Practices*. Malang: Madani.
- Gaspers, Vincent. (2008). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Ghozali, (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 24*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gusmiyan, Sigit Angger. (2022). *Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di SMA Negeri 1 Simo*. Skripsi: UIN Walisongo Semarang.
- H.A.S. Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Hadi, Sutrisno. (2004). *Statistik Jilid 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hasbi, M. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3.1.
- Irawan,Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Ellex Media Komputindo.
- Istiqomah, Chasanatul. (2024). *Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan Administrasi epegawaian Terhadap Kepuasan Guru di MTsN 2 Kota Blitar*. Skripsi: UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
- Karnati, Neti. (2002). *Manajemen Perkantoran Analisis Teori dan Aplikasi dalam Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Kompri. (2017). *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Phillip dan Amstrong. (2018). *Principles of Marketing*. Terj. Bob Sabran, Edisi Ke Tujuh. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Phillip dan Gary Armstrong. (2012). *Principles of Marketing*, Terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Keller. (2016). *Marketing Management*. Boston: Pearson Education.
- Krejcie & Morgan. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities, Educational and Psychological Measurement*. 30 (3).
- Kuncorowati, Susany. (2013). *Persepsi Siswa Tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha SMK Ma'arif Tegalorejo Kabupaten Magelang*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kusumawardani, Dwi Ayu dan Burhanudin. (2020) *Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar Online, Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*. Volume 3 No. 1.
- Mangkunegaran, Anwar Prabu. (2009) *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. (2013) *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Najewan, dkk. (2020). Kepala Sekolah dan Kinerja Pegawai Tata Usaha. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, Vol. 1 No. 1.
- Nasution, M. Nur. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Novia, Mirna Ayu, dkk, (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Tata Kelola*. Vol. 7 No. 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: UIN Walisongo Semarang.
- Ode, La Almana, dkk. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Oh, Andi dan Andi Sugianto. (2017) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 5 No. 3.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Pribadi, Gempar. (2020). Service Quality Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa dan Orang Tua/Wali Murid SMP Muhammadiyah 1 Gombong. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, Vol. 11 No. 01.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Gava Media.
- Qomariyah, Nurul. (2014). Student Satisfaction Of Service Quality Education In Jember, *Journal Of Business And Banking*, Volume 4 No. 2.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rezeky, Diah Sri. (2018). *Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa (LPMD) di Desa Sungai Putih Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar*. Pekanbaru: Universitas Islam Riau.
- Rizky, Daffa Eksa. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Tarik Sidoarjo*. Skripsi: UIN Sunan Ampel Surabaya.

- Robbins, Stephen P. (2006). *Organization Behavior*. Terj. Benyamin Molan (Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- S, Azwar. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustraka Belajar.
- Sagala, Syaiful. (2013). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis, Edward. (2015). *Total Quality Manajemen In Education model, teknik, dan implementasinya*. IRCisod: Yogyakarta.
- Santoso, Imam dan Harries Madistriyatno. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Kota Tangerang: Indigo Media.
- Saragih, Deby Yulinar. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Negeri 2 Pandan Nauli*. Skripsi: UIN Sumatera Utara Medan.
- Setiawan, Dedek, (2019). *Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting*. Skripsi: UIN Raden Intan Lampung.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. (2011) *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publishing.
- Sriwahyuni, Sisi. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMAN 1 Rambatan*. Skripsi: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Sugiyono dan Agus Susanto. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna dan Poly Endrayanto. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Graham Ilmu.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwadi. (2017). *Manajemen Peserta Didik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Syamsudin. (2015). Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Perfomance) Pegawai Tata Usaha Sekolah. *Jurnal Al-Ta'dib*. Vol. 8, No. 2.
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. (2012). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Tanzeh, Ahmad. (2011). *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pusat Data dan Informasi Pendidikan, Departemen Pendidikan Nasional.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
- Zakjiroh, Ufqotuz. (2013). *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Didaktika*. Volume 19 No 2.