

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Mahalli, Jalaluddin al-Mahalli dan Jalaluddin As-Suyuthi, 1996, *Tafsir Jalalain*, Semarang: Thoha Putra.
- Andriana, Atik, 2019, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen CV.Mufidah)*”, diakses 25 Juli 2019.
- Arikunto, Suharsimi, 1992, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Asnawir dan M. Basyirudin Usman, 2002, *Media Pembelajaran*, Jakarta:Ciputat Press.
- Baharuddin, 2010, *Psikologi dan Perkembangan Peserta Didik*, Yogyakarta: Ar-Ruz Media.
- Choliq, Abdul , 2012, *DiskursusManajemen Penidikan Islam*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa.
- Daryanto, 2010, *Belajar dan Mengajar*, Bandung: Irama Widya.
- Departemen Pendidikan RI, 2006, *Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Dharmmesta, B. S. 1999, "Theory of Planned Behaviour dalam Penelitian Sikap, Niat, dan Perilaku Konsumen," *KELOLA Gadjah Mada University Business Review*, Vol VII, No. 18.
- Faqih, Aunur Rahim, 2001, *Bimbingan dan Konseling Dalam Islam*, Yogyakarta: UII Press.
- Farida dan Saliyo, 2008, *Teknik Layanan Bimbingan Konseling Islam*, Kudus, STAIN Press.
- Fathurrohman , Pupuh, dan Sobry Sutikno, 2007, *Strategi Belajar Mengajar Melalui Penanaman Konsep Umum dan Konsep Islami*, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Fattah, Nanang, 2001, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hadi, Sutrisno, 1996, *Metodologi Reseach, Jilid I*, Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM.

- Ibrahim, Farid Wadji, 2015, *Strategi Penguatan Kualitas Pendidikan Islam Melalui Perguruan Tinggi Agama Islam*, (Jurnal Educatia, Vol. VIII, No. 1, Juni 2015)
- Indrawati, Aniek, 2016, “*Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen*”, dalam <http://fe.um.ac.id/wp-content/uploads/2009/10/4-Aniek-Indrawati.pdf>, diakses 06 Desember 2016.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Pasal 7.
- Khotari, C.R., 2004, *Research Methodology, Method And Technique (Second Revised Edition)*, New Dhelhi: New Age International Publishers.
- M. Sulthon Masyhudi, 2005, *Manajemen Pondok Pesantren*, Jakarta: Diva Pustaka.
- Mahmud, Marzuki, 2012, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mangkunegara Anwar Prabu, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung:PT Remaja Rosdakarya.
- Margono, S., 2004, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, Cet.IV.
- Masyhudi, M. Sulthon Masyhudi, 2005, *Manajemen Pondok Pesantren*, Jakarta: Diva Pustaka.
- Moeheriono, 2012, *Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU)*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J., 2003, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M.N, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor : Ghalia Indonesi.
- Nawawi, Hadari Nawawi, 1991, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta:Gunung Agung.
- Nina Rahmayanty, 2012, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Prabu, Mangkunegara Anwar, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung:PT Remaja Rosdakarya.

- Rahma, Atika, dan Hartoyo, 2010, “*Pengaruh Karakteristik Orang Tuadan Sekolah Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar*”(Vol. 3, No. 2, Agustus/2010).
- Rahmayanty, Nina, 2012. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rohani, Ahmad, 1997, *Media Instruksional Edukatif*, Jakarta:Rineka Cipta.
- Ruslan, Rosady, 2008, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Alikasi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- _____, 2004, *Metodologi Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Cet. II.
- Sallies, Edward, 2007, *TQM In Education*, Yogyakarta:Irosda, Cet. IV.
- _____, 2008, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Yogjakarta:IRCiSoD.
- Soedjas, Triwibowo, 2014, *Layanan Wow Untuk Pelanggan*, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Sugiono, Mira Amelia, 2009, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang)*”, Semarang: Unwahas.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sukardi, Dewa Ketut, 2000, *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, 2009, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Supardi, 2014, *Kinerja Guru*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Sutisna, Oteng, 1995, *Administrasi Pendidikan*, Bandung : Angkas.
- Tim Dirjen Kelembagaan Agama Islam, 2002, *Metodologi Pendidikan Agama Islam*, Jakarta: Depag RI.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.

_____, 2008, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.

Usman, Moh. Uzer, 2002, *Menjadi Guru Profesional*, Bandung:PT. Remaja Roesdakarya.

Woro Mardikawati dan Naili Farida, 2013, “*Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap*”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, (Vol. 2, No. 1, Maret/2013)