

### Rujukan

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Campbell. 1989. *Riset dalam Efektivitas Organisasi*, Terjemahan Sahat Simamora, Jakarta: Erlangga.
- Dharma, Swastha dan Mahmud Setiahadhi. 2006. Efektivitas Pelayanan Pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman. *Journal Visi Publik Vol. 3 No. 1, April-September 2006. Hal: 70-81*
- Eddy, Noviana dan Otang Kurniawan. 2017. Penerapan Kurikulum 2013 Dalam Meningkatkan Keterampilan, Sikap, dan Pengetahuan. *Jurnal Primary Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau. ISSN: 2303-1514 Volume 6 Nomor 2.*
- Ekowati, Tatik. 2014. Aksesibilitas Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah RSBI/SBI. *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik Vol. 18 No. 1, Mei 2014.*
- Fasani, Rizkan Faif. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA MTA Surakarta Tahun 2016*. Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Faizal, Irwan. 2012. Dampak Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Jurusan Keselamatan Penerbangan di STPI-Curug. *Journal Aviassi Langit Biru Vol 5 No 11, Juni 2012*
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hidayatullah, 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (Ktp) Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Di Kabupaten Lampung Utara*. Masters Thesis, Universitas Terbuka. Jakarta
- Hosio, J E. 2007. *Kebijakan Publik dan Desentralisasi*. Laksbang. Yogyakarta.
- Idris, Zahara. 1987. *Dasar-Dasar Kependidikan*. Angkasa Raya. Padang.
- Islamy, M. Irfan. 2001. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bumi Aksar. Jakarta.
- Jahanshahi, Asghar Afshar et. all. 2011. Study The Effects Of Customer Service And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty.

*International Journal of Humanities and Social Science, Vol. 1 No. 7, June 2011*

- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Erlangga. Jakarta.
- Kurniasih, Imas. 2014. *Implementasi Kurikulum 2013 Konsep & Penerapan*. Kata Pena, Surabaya.
- Kurniawan, Agung 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Purnomo, Try Wahyu. 2016. *Pengembangan Bahan Ajar Irama Pado-Pado pada Alat Musik Saluang Pauh Di SMKN 7 Padang*. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.
- Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal Of Business Administration Vol 1, No 2, September 2017, Hlm. 232-243*
- Lupiyoadi, Rambat. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Salemba Empat. Jakarta.
- Malik, Muhammad Ekhsan. Muhammad Mudasar Ghafoor., dan Hafiz Kashif Iqbal. Impact Of Brand Image, Service Quality And Price On Customer Satisfaction In Pakistan Telecommuni-Cation Sector. *International Journal Of Business And Social Science Vol. 3 No. 23, December 2012*
- Nifala, Pepy. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Dan Tarif Terhadap Pendapatan Pada Puskesmas Tambak Rejo Surabaya*. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran". Jawa Timur
- Pardede, T. 2011. *Pemanfaatan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran Pada Pendidikan Tinggi Jarak Jauh*. Tangerang: Prosiding Universitas Terbuka.
- Prasetio, Ari. 2012. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal Vol. 1 No. 4, Tahun 2012*
- Saputra, Ananda Randi. 2014. Kelebihan dan Kekurangan Kurikulum 2013. (Online).  
<https://www.kompasiana.com/ananda123/54f5ea25a33311ad7e8b458b/kurikulum-2013-beserta-kelebihan-dan-kekurangannya>

- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi, 1989. *Metode Penelitian Survei (Edisi Revisi)*. LP3ES, Jakarta.
- Steers, Richard M. 1980. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga. Jakarta.
- Soemarwoto, Otto. 2009. *Analisis Mengenai Dampak Lingkungan*. Gadjah Mada University. Yogyakarta.
- Suderadjat, Hari. 2005. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Implementasi KBK*. Cipta Lekas Garafika. Bandung.
- Sudijiono, Anas. 2012. *Pengantar Statistik Pendidikan*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi. 2011. *Statistika Terapan untuk Penelitian Pendidikan*. UST. Yogyakarta.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. 2012. *Manajemen Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.
- Wibawa, Samodra, dkk. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496).

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2013 Tentang Kerangka Dasar Dan Struktur Kurikulum Sekolah Menengah Atas/Madrasah Al Iyah

Permendiknas No. 16 Tahun 2007 Tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru

Permendiknas No.13 Tahun 2007 Tentang Standar Kepala Sekolah Permendiknas No. 23 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal

UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

