

DAFTAR PUSTAKA

Buku teks

- Achmad, S. 2010. *Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Aditya, T. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Arief, A. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Chatab, Nevizond. 2007. *Profil Budaya Organisasi: Mendiagnosis Budaya Dan Merangsang Perubahannya*, Bandung: Alfabeta.
- Chatman, J. and Caldwell D.f. 2009. *Organizational Behavior [Essentials]*. McGraw-Hill.
- Deal, Terrence E & Kennedy, Allan A. 1992. *Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life*. New York: Addison-Wesley.
- Dessler, Gary. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesembilan, Jilid 1. Jakarta: PT. Gramedia.
- Eldridge. J. E. T and A. D. Crombie. 1994. *Sociology of Organizations (Studies in Sociology)*. New York: Harper Collins Publishers Ltd.
- Ghazali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L. and Stanley B. Davis. 2002. *Quality Management, Introduction to Total Quality Management for Production, processing, and services*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta; Penerbit Andi.
- Isna, Nurla. 2013. *Panduan Menerapkan Pendidikan Karakter di Sekolah*. Yogyakarta: Laksana.

- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi kesembilan Jilid 2, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks.
- Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo. 2002. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munandar, A. S. 2011. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, dan Berry L.L. 2007. *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectation*. The Free Press. New York.
- Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Customer Service Satisfaction & Cell Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Ratminto, Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbin, Stephen dan Timothy A. Judge. 2001. *Perilaku Organisasi*, Buku 1, Cet. 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbin, Stephen, and Coulter, P. 2012. *Organization behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saifuddin, Azwar. 2004. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Schein, Edgar. 2005. *Organization Culture and Leadership*. San Fransisco: Jossey Bass.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-UST

- Suprtono. 2006. *Ilmu Budaya Dasar*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Tan, Victor, S. L. 2002. *Changing Your Corporate Culture*. Singapore: Singapore Book Internasional.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. 2008. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andy offset.
- Want, Jerome. 2006. *Corporate Culture*. New York: St. Martin's Press
- Wardiah, Mia Lasmi. 2016. *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Wibowo. 2016. *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Winkel, W.S, dan Sri Hastuti. 2005. *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Wirawan. 2007. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.

Jurnal dan Skripsi

- Agusriadi. 2016. “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang”. Skripsi. Tanjungpinang: Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Aji, Bayu. 2017. *Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus Karyawan PT Kereta Api Indonesia Daop VI Yogyakarta)*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas PGRI.
- Anggarini, Puspita. 2010. *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Tipe Kepribadian Terhadap Kualitas Layanan Melalui Organizational Citizenship behaviour (OCB) (Studi Pada PT. Bank Bukopin tbk (persero) Jember)*. Skripsi Jember: Universitas Negeri Jember.
- Fikri, Sirah, Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandaru. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1*.
- Glaser, Susan R, Zamanou, Sonia and Hacker Kenneth, 1997. “Measuring and Interpreting Organizational Culture”. *Journal Management Communication Quartely Vol.1 No.2 pp 173-178*.
- Hikmawati. 2017. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*. Skripsi. Makasar: Universitas Negeri Makasar.
- Kawahe, Lucky, Femmy M. G. Tulus dan Burhanuddin Kiyai. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara)”. *Jurnal Administrasi Negara Vol. 3, No. 1, Januari 2013: 1-18*.
- Kusuma, Dewi, Medha Arum, dan Nunuk H. 2017. *Pelayanan Prima dalam Budaya Organisasi pada Lembaga Jasa Pendidikan (Studi Kasus di Kualita Pendidikan Indonesia Surabaya)*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Vol. 5, No. 1*.
- Maria, Zeri. 2014. “Pengaruh Budaya Kerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat”. *eJournal Ilmu Administrasi Negara, 2014 , 4(2) : 966 – 980*.

- Rahayu. H. 2018. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Pelayanan Tambah Daya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Cijawura”. Bandung : *Journal eProceedings of Applied Science*.
- Reynolds and G. E. Miller. 2007. Teaching Processes in Elementary and Secondary Education. *Journal Educational Psychology Vol 7*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Rizki, Muhammad N. 2011. *Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik (Studi Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Demak)*. Skripsi. Semarang: UNDIP.
- Siregar, Dora Erna. 2009. *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan (Studi tentang Pelayanan STNK di kantor Bersama Samsat Pematang Siantar)*. Skripsi. Universitas Sumatra Utara.
- Sobirin, Achmad. 2002. *Budaya Organisasi: Pengertian, Makna, dan Aplikasinya dalam kehidupan Organisasi*. Skripsi. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Solikhan. 2017. *Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa*. Skripsi. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Triana, A., Utami, H. N. dan Ruhina, I. 2016. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Knowledge Sharing dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol 35 No.2*.
- Wahyuni, Andi Sri. 2016. *Inovasi dalam pelayanan publik sektor Jasa PT PLN Kabupaten Kepulauan Selayar*. Skripsi. Makasar: Universitas Hasanuddin.
- Wooten L.P, dan Crane P. 2003. Nurses as Implementers of Organizational Culture. *Journal American Behavioral Scientist, Vol. 47 No. 6*.
- Zeithaml dan Berry. 2000. “Service Quality, Jurnal. The Behavioral Consequences of Service Quality”. *Journal of Marketing, 55*.

Sumber lain

<http://dapo.dikdasmen.kemdikbud.go.id/sekolah/6D6178B0A5049D50646E>
diakses 12 Desember 2018.