

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.
- Fattah, Nanang. 2013. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Kompri. 2017. *Manajemen Pendidikan Komponen – Komponen Elementer Kemajuan Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Kurniadin, didin. Dkk. 2016. *Manajemen Pendidikan Konsep dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition 3*, Terj. Tjejep Rohindi. Jakarta: UI Press
- Moleong, Lexy J. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ratminto. dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sallis, Edward. 2011. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Yogyakarta: Alfabeta

Tilaar, H.A.R. 2006. *Standarisasi Pendidikan Nasional: Suatu Tinjauan Kritis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Triwiyanto, Teguh. 2014. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks

Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia

Jurnal dan skripsi

Agatha Reni Ambarwati. 2009. Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMP Negeri 2 Moyudan. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma

Aniek Indrawati. 2011. Pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal ekonomi bisnis*, Th. 16, No. 1, Maret 2011

Deny Wibisono. 2017. Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Integrasi Metode *Servqual* dan QFD: Studi Kasus Sekolah Yasporbi. *Operations Excellence*, vol 9, no 1.

Dyah Ayu Ningsih. Ali Imron. Teguh Triwiyanto. 2018. Hubungan Persepsi Tentang Kualitas dan Pelayanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua

Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri. Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan Volume 1. No. 2 (hal 245-254)

Hikmayanti Huwaida. Rofi'i. Sri Imelda. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin. Jurnal INTEKNA volume 18. No. 2. (hal 67-131)

Jafriansen Damanik. 2016. Keterkaitan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP). Jurnal Manajemen Pendidikan Indonesia, vol. 8, no. 1

Puspo Dewi Dirgantari. Pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa serta dampaknya terhadap upaya peningkatan citra perguruan tinggi negeri menuju *world class university* (studi pada mahasiswa asing di ITB, UNPAD, dan UPI)

Rizkan Faif Fasani. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA MTA Surakarta. Surakarta: Universitas Sebelas Maret

Sujarwo. Pendidikan di Indonesia Memprihatinkan. Dosen PJKR Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY.

Peraturan dan Undang-Undang

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Republik Indonesia. 2013. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan dan

Kebudayaan Nomor 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal
Pendidikan Dasar Di Kabupaten/Kota

Republik Indonesia. 2018. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor
32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan

Republik Indonesia. 2018. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang
Standar Pelayanan Minimal

Republik Indonesia. 2021. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang
Standar Nasional Pendidikan

