

DAFTAR PUSTAKA

- Aedi, Nur, *Manajemen Pendiidik dan Tenaga Kependidikan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016.
- Amin, Muhammad Sakowi, “Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTS Nahdlatusy Syubban Sayung Demak”, Skripsi; Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2015.
- Amstrong and Baron, *Perfect Management, Institut of Personal and Development*, London, 1988.
- Asnawi, Melan Angriani, *Kinerja Karyawan*. Gorontalo: CV. Athra Samudra, 2019.
- Arikunto, Suharsismi dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: Aditya Media, 2008.
- Bahar, Arfiani dan Herman Sjahrudinding, 2015. pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang. *jurnal organisasi dan manajemen*, 3, 18.
- Culsum, Umi, dan Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Kashiko, 2006.
- Darmanah, Geraika, *Metodologi Penelitian*. Lampung Selatan: CV Hira Tech, 2019.
- Devita, Maria. 2017. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4, 2.
- Fahmi, Irham. *Manajemen Pemimpin*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Firdaus dan Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.

- Hadijaya, Yusuf, *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing, 2012.
- Huseno, Tun. *Kinerja Pegawai*. Malang: Media Nusa Creative, 2016.
- Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Kasmir, *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- Kurniawan, Agung Widhi dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016.
- Lupioyadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Margono, S, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Marmoah, Sri, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2016.
- Maulana, Ade Syarif. 2016. pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *jurnal ekonomi*, 7 (2): 16.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Pradhan, Rabindra Kumar. 2017. Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation. *Jurnal Business Perspectives and Research*, 7.
- Prasastono, Ndaru dan Sri Yulianto. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen KFC Semarang Candi. *Jurnal Pengembangan Ilmu-Ilmu*, 11, 16-17.

Purwanto, Muhamad Ngalim, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.

Rahman, Mariati, *Ilmu Administrasi*. Makassar: CV Sah Media, 2017.

Salim, Syahrudin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Medan: Sitapustaka Media, 2014.

Schneider Benjamin and Susan Schoenberger, *Service Quality: Research Perspectives*, Amerika Serikat: Sage Publication, 2003.

Siahaan, Veronika, "Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha di Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara, Skripsi; Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2016.

STAIN Jember Press, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: STAIN Jember Press, 2012.

Suharsaputra, Uhar, *Administrasi Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama, 2010.

Suryana, Edeng, *Administrasi Pendidikan Dalam Pembelajaran*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2015.

Tsauri, Sofyan, *Manajemen Kinerja (Performance Management)*, Jember: STAIN Jember Press, 2014.

Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2010.

Wahab, Abdul dan Umiarso, *Kepemimpinan Pendidikan dan Kecerdasan Spiritual*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017.

Wijaya, David, *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: 2012.

Yusuf, Abdul Raheem Mohamad, . 2012. "Educational Service Quality at Public Higher Educational Institutions: A Proposed Framework and Improtance of the Sub-dimensions". *Internasional Journal of Economics and Management Studies*, 2. 39.