

DAFTAR PUSTAKA

- Hermansyah. "Analisis Dimensi Kualitis Pelayanan dan Dampak terhadap Kepuasan Konsumen." *FOKUS : Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang* 18, no. 1 (16 Juni 2020). <https://doi.org/10.51826/fokus.v18i1.404>.
- Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo, 2015.
- Ainna, Nurul, Eko Pramono Pramono, dan Subagyo. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Sekolah, dan Kepuasan Siswa terhadap Loyalitas Siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa." *Educational Management* 5, no. 2 (2016).
- Anugrah, Krishna, dan I Wayan Sudarmayasa. *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2020.
- Ardiansyahh, Risnita, dan M. Syahrani Jailani. "Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif." *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (1 Juli 2023). <https://doi.org/10.61104/ihsan.vli2.57>.
- Bahriani. *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen dan Metode*. Jl. Tgk Chik Pante Kulu. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press, 2022. https://books.google.com/books/about/Kualitas_Layanan_Perguruan_Tinggi_Kompon.html?hl=id&id=cvugEAAQBAJ.
- Chandra, Teddy, Stefani Chandra, dan Layla Hafni. *Service Quality Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Pekanbaru: CV IRDH, 2020.
- Echdar, Saban. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2017.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Hafidulloh, Sofiah Nur Iradawaty, dan Mochamad Mochklas. *Manajemen Guru: Meningkatkan Kedisiplinan dan Kinerja Guru*. Yogyakarta: CV. Bintang Surya Madani, 2021.
- Halim, Fitria, dan Ardhariksa Zukhruf Kurniullah. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Hanafin, Sinead. "Regulators' Views of Quality in Early Childhood Care and Education Settings in Ireland." *Child Care in Practice* 22, no. 02 (2016). <https://doi.org/10.1080/13575279.2015.1064359>.

- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Iba, Zainuddin, dan Aditya Wardhana. *Metode Penelitian*. Jawa Tengah: CV. Eureka Media Aksara, 2023.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press, 2019.
- Jabbar, Muhammad Naveed, Muhammad Aamir Hashmi, dan Maleeha Ashraf. "Comparison between Public and Private Secondary Schools regarding Service Quality Management and its Effect on Students' Satisfaction in Pakistan." *Bulletin of Education and Research* 41, no. 2 (2019).
- Kirom, Bahrul. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015.
- Lin, Xiang Qian, You Cheng Chen, Chih-Hsing Liu, dan Yong-Quan Li. "Service Quality Management from Social Capital, Environmental Uncertainty, and Competitive Intensity Perspectives." *Social Behavior and Personality* 48, no. 5 (2020). <https://doi.org/10.2224/sbp.9178>.
- Lupyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Mariyaningsih, Nining, dan Mistina Hidayanti. *Teori dan Praktik Berbagai Model dan Metode Pembelajaran Menerapkan Inovasi Pembelajaran di Kelas-Kelas Inspiratif*. Surakarta: CV Kekata Group, 2018. <https://books.google.co.id/books?id=JKJoDwAAQBAJ&lpg=PR1&hl=id&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebooks Edition 3*. Singapore: SAGE Publication, 2014.
- Mujito, Dwi Oktiana Irawati, dan Tika Kartika Asri. *Manajemen Pelayanan Prima*. Jawa Barat: Edu Publisher, 2020. https://books.google.com/books/about/Manajemen_Pelayanan_Prima.html?hl=id&id=DcsrEQAAQBAJ.
- Mulyawan, Rahman. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Unpad Press, 2016.
- Najimdeen, Abdul Hakeem Alade, Ismail Hussein Amzat, dan Hairuddin Bin Mohd Ali. "The Impact of Service Quality Dimensions on Students' Satisfaction: A Study of International Students in Malaysian Public Universities." *IIUM Journal of Educational Studies* 9, no. 2 (21 Juni 2021): 89–108. <https://doi.org/10.31436/ijes.v9i2.324>.

- Nthebe, Kamohelo. "Rewards: A Predictor of Well-Being and Service Quality of School Principals in The North-West Province." *SA Journal of Human Resource Management*, 2016.
- Nugrahani, Farid. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Bahasa*. Solo: Cakra Book, 2014.
- Parasuraman, A Parsu, Leonard L Berry, dan Valarie A Zeithaml. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)." *Journal of Marketing* 49 (1988). <https://doi.org/10.2307/1251430>.
- . "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988). <https://www.researchgate.net/publication/200827786>.
- Prasad, MVR, Senthil Kumar, dan Ravi Aluvala. "How is postal service quality measured using the SERVQUAL model? Does it matter?" *Specialusis Ugdyms* 1, no. 43 (2022).
- Presiden Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara, 2009.
- Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan*. Jakarta, 2021.
- Puspitaningtyas, Atica. "Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Program Studi S1 Pendidikan Matematika dengan Metode Servqual." Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018.
- Rashid, Md. Mamun ur. "Quality of Government Secondary School Services in Regional Bangladesh." *Heliyon*, 2022.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, dan Mustanir. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Qiara Medis, 2022. https://www.google.co.id/books/edition/STRATEGI_DALAM_PENINGKATAN_KUALITAS_PELA/_mNcEAAQBAJ?hl=id.
- Sidiq, Umar, dan Miftahul Choiri. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: Nata Karya, 2019.
- Sinaga, Damera. *Metodelogi Penelitian (Penelitian Kualitatif)*. 1 ed. Jl. Mayjen Sutoyo No.2 Cawang Jakarta: UKI Press, 2023.
- Sugiyono. *Metode Penelitian*. Jakarta: Alfabeta, 2014.

- . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta, 2022.
- Sulaiman, Fahmi, dan Fahmi Meliza. *Quality Function Development (QDF) Perspektif UMKM dan Institusi Pendidikan*. Lombok Tengah, NTB: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2021.
- Taman, Abdullah, Sukirno, dan Annisa Ratna Sari. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.” *Jurnal Nominal* II, no. I (2013).
- Tim Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan. *Pengelolaan Pendidikan*. Bandung: Jurusan Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, 2009.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan*. Jakarta, 2022.
- Usman, Husaini, dan Purnomo Setiady Akbar. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017.
- Wu, Shu-wen, Chao-yin Lin, Su-fang Wu, Chin-Lien Chuang, dan Hsiao-Yun Kuan. “Factors Affecting Quality of Service in Schools in Hualien, Taiwan.” *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2013. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.362>.