



## DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudjono. (2010). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- A.S, Moenir. (2009). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Donni Juni Priansa. (2014). *Keskretariatan*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (2011). *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.
- (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hartono. (2006). *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Husaini Usman. (2013). *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Lina Anatan. ( 2008). *Service Excellence*. Bandung: Alfabeta.
- Mujammil Qomar. (2007). *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga.
- Nina Rahmawaty. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Permendiknas No 24. Tahun 2008 tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah*
- Purwa Udiutomo, “Analisa Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011” *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa* edisi I/2011.
- Philip Kotler. (2006). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ratminto & Septi Winarsih Atik. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Riduwan. (2011). *Belajar Mudah Meneliti untuk Guru dan Karyawan dan Penelitian Pemula*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_ (2007). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sallis Edward. (2012). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: Ircisod.

Sedarmayanti. (2013). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan (mewujudkan pelayanan prima, dan pemerintahan yang baik)*. Bandung: Refika aditama.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta,

Suharto Abdul Majid. (2009). *Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,