

## DAFTAR PUSTAKA

- Adya, A. B. Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan. In Erlando, "*Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan*". Jakarta: Fakultas Ekonomi Universtas Gunadarma. 2009, 2004.
- Bachtiar, S. B. "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif". *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10(1). 2010
- Dewi Dwi Damayanti, S. "Manajemen Pemasaran Untuk Membangun Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SD Integral Luqman Al-Hakim Surabaya". *Manajemen Pendidikan*, 0(0). 2018.
- Fatkuroji. "Implementasi Kebijakan Pembelajaran Terpadu dan Minat Pelanggan Pendidikan". *Jurnal Tarbawi*, 2(2).2016.
- Farikhah Siti. *Manajemen lembaga Pendidikan* Tumanggung:Aswaja Pressindo. 2015.
- Ghony M. Djuandi, F. A. *Metodologi Penelitia Kualitatif*. Yogyakarta: Ruzz Media. 2013.
- Hairiri, H. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Media Akademi. 2016.
- Imron, A. *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2011.
- Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo. 2014.
- Lupiyado Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2013.
- Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo. 2014.
- Machali, Imam dan Didin Kurniadi. *Manajemen Pendidikan Konsep dan Pengelolaan Pendidikan*. Yogyakarta:Ar-Ruz Media. 2013.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN. 2005.

- Meithiana, Indrasari. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press. 2019.
- Moenir. "*Analisis Kinerja Pelayanan Impotasi Jalur Hijau Pada Kantor Wilayah VI direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang*". Semarang: Universitas Diponegoro. 2006, 2000.
- Moleong Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung; PT Remaja Rosdakarya. 2016.
- Muflihini, M. H. *Administrasi Manajemen Pendidikan*. Klaten: CV Gema Nusa. 2017.
- Mulyasa. E. *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implementasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2009
- Mulyono. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Jogyakarta: Ar-Ruz Media. 2008
- Mustariri Mohamad Mustrari. *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2015.
- Nasution, N. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2004.
- Nazir, M. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2003.
- Nuning, I. P. "Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi". *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2). 2017.
- Patria Patton. *EQ Pelayanan Sepenuh Hati Meraih EQ Untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Delapratsa. 2000.
- Peter J. Paul. *Customer Behavior, perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama. 2000.
- Prastowo Andi. *Memahami Metode Penelitian*. Yogyakarta: R-Ruz Media. 2016.
- Prihantini, E. *Manajemen Peserta Didik*. Bandung: Alfabeta. 2011.

- Purwanto Ngalim. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Jakarta: Nasco. 2012.
- Qomar Mujamil. *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga. 2007.
- Ratminto, A. S. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Cittizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009.
- Sarifudin, R. M. "Implementasi Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Terpadu (MAT) Darul Fallah Bogor". *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2). 2019.
- Siagian Sondang P. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2002.
- Sopiatin, P. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2010
- Sri Hartati, I. N. *Metode Penelitian Sosial*. Surabaya: Cendikia. 2019.
- Streets M. Richard. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Air Langga. 1999.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Sugiyono. *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta. 2016.
- Syafaruddin, A. *Manajemen Kepengawasan Pendidikan*. Bandung: Cita Pustaka Media. 2004.
- Syah Darwyan. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Haja Mandiri. 2017
- Supranto J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2006.
- Sutarno NS. *Manajemen Perpustakaan "Suatu Pendekatan Praktik"*. Sagung Seto. 2006.

- Teguh, H. 2005. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik Fakultas Bisnis dan Manajemen*. Bandung: Universitas Widyatama. 2005.
- Wijaya Davit. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat. 2012.
- Yuningsih Tri dkk, *Etika Administrasi Publik*. Semarang. Universitas Diponegoro. 2018.
- Yamit, Z. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa. 2001.
- Hasil Wawancara Dengan Kepala Sekolah, Tanggal 14 April 2022 di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang
- Hasil Wawancara Dengan Kepala Bagian Kurikulum, Tanggal 14 April 2022 di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang.
- Hasil Wawancara Dengan Kepala Bagian Tata Usaha, Tanggal 14 April 2022 di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang
- Hasil Wawancara Dengan Peserta Didik, Tanggal 22 Juli 2022 di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang