

DAFTAR PUSTAKA

- Accomplished California Teachers*. (2010). *A Quality Teacher in Every Classroom*. California: National Board Resource Center, Stanford University. Tersedia: <https://accomplishedcaliforniateachers.files.wordpress.com/2010/05/act-a-quality-teacher-in-every-classroom.pdf>
- Ahmad, N., & Garg, I. (2012). *Service Quality in Schools: Secondary School Students' Perspective*. *Electronic International Interdisciplinary Research Journal* [online]. Vol. 1, No. 3, pp. 170-188. Diakses dari: http://www.aarhat.com/eiirj/wp-content/uploads/2017/09/eiirj_may_jun_2012_16.pdf pada 13 November 2017
- Alma, Buchari. (2005). *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Anantha, R. A. A., & Abdul Ghani, A. (2012). *Service Quality and Students' satisfaction at Higher Learning Institutions. A case study of Malaysian University Competitiveness*. *International journal of Management and Strategy*. Vol. 3, No. 5, pp.1 – 16.
- Athiyaman, Ade. (2014). *Linking Student Satisfaction and Services Quality Perceptions: the Case of University Education*. *European Journal of Marketing*. School of Marketing & Management, Charles Sturt University, Bathurst, Australia.
- Bafadal, I. (2008). *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Barnawi. (2012). *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Bayu, K., dan Habibah, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swastwa Kabupaten Subang*. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* [online]. Vol. 2, No. 1. Diakses dari <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jimm/article/view/207> pada 10 Desember 2017
- BC College and Institute Students Outcomes Survey. (2003). *Understanding Student Satisfaction* [online]. Tersedia: https://www.kpu.ca/sites/default/files/downloads/Understanding_Student_Outcomes6359.pdf diunduh 15 November 2015
- Chong, S. Y. dan Ahmed, P. (2014). *A phenomenology of University Service Quality Experience*. *International Journal of Educational Management*. Vol. 38, No. 1, pp.36-52

- Engkoswara, dan Aan Komariah. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Farahmadian, S., Hadi, M., dan Mona, A, (2013). *Perceived Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education*. Journal of Business and Management. [online]. Vol.12, Issue 4, pp.65-67. Tersedia: <https://pdfs.semanticscholar.org/1498/f6726f824b26c3e1a9ec80017a0f7fc0e617.pdf> diakses pada tanggal 12 Agustus 2017
- Fathurrohman, P., dan Aa Suryana. (2011). *Supervisi Pendidikan dalam Pengembangan Proses Pengajaran..* Bandung: Refika Aditama
- Gintings, A. (2014). *Esensi Praktis; Belajar dan Pembelajaran*. Bandung: Humaniora
- Gultom, D. K., Paham, G., dan Beby K. F. S. (2014). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. Jurnal Manajemen dan Bisnis [online]. Vol.14, No.01, pp.21-33. Tersedia: <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/113> diakses pada 1 November 2017
- Hadis, A dan Nurhayati. 2010. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Halimah, A.H. (2013). *Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya*. Jurnal Administrasi Pendidikan. Vol.17, No. 1, pp.40-50
- Hasan, H. F. A. (2008). *Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions*. International Business Research [online]. Vol 1, No.3, pp. 163-175. Diakses dari: https://www.researchgate.net/publication/42385843_Service_Quality_and_Student_Satisfaction_A_Case_Study_at_Private_Higher_Education_Institutions pada 30 November 2017
- Hendri. (2014). *10 Langkah Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Lembaga Pendidikan*. Tersedia di: <http://www.slideshare.net> diakses pada tanggal 29 september 2017
- Hermiono, Agustinus. (2013). *Asesmen Kebutuhan Organisasi Persekolahan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Kara, A. M., Edward, T., dan Jeremiah, M. K. (2016). *Educational Service Quality and Students' Satisfaction in Public Universities in Kenya*. International Journal of Education and Social Science [online]. Vol. 3, No. 10. Diakses dari: <http://www.ijessnet.com/wp-content/uploads/2016/11/5.pdf> pada 20 November 2017

- Megasari, R. (2014). *Peningkatan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pendidikan untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran di SMPN 5 Bukit Tinggi*. Jurnal Administrasi Pendidikan. Vol.2, No.3, pp.636-831 [Online] tersedia:
<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/bahana/article/viewFile/3808/3041>
 diakses 17 Juni 2017
- Menon, S. A. (2015). *Enhancing Service Quality in Higher Education*. IOSR Journal of Research & Method in Education (IOSR-JRME). Vol. 5, No. 5, pp. 55-60. Diakses dari <http://www.iosrjournals.org/iosr-jrme/papers/Vol-5%20Issue-5/Version-2/H05525560.pdf> pada 10 November 2017
- Minarti, Sri. (2011). *Manajemen Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz media
- Mulyono. (2010). *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Mustari, Mohamad. (2014). *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Narbuko, C dan Abu Achmadi. (2008) *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution. (2010). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasution. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Negricea, C. I., Tudor, E., dan Emanuela, T. A. (2013). *Establishing Influence of Specific Academic Quality on Student Satisfaction*. Procedia - Social and Behavioral Sciences [online]. 116 pp.4430-4435. Tersedia: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814009781>
 diakses pada 30 september 2017
- Onditi, E. O. dan Thaddeus, W. W. (2017). *Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education Institutions: A Review of Literature*. International Journal of Scientific and Research Publications [online]. Vol. 7. Issue. 7. Diakses dari: <http://www.ijsrp.org/research-paper-0717/ijsrp-p6737.pdf> pada 1 Desember 2017
- Permono, Fannia, Juwita. (2014). *Orientasi Perilaku Kepemimpinan dan Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa di SMK Kabupaten Indramayu*. Tesis Magister SPS UPI Bandung: tidak diterbitkan

- Radja, N. R. Supramono, dan Bambang, S. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Atas Kepuasan Siswa dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa di SMK Kristen Salatiga*. Jurnal Manajemen Pendidikan Universitas Kristen Satya Wacana [online]. Vol. 29, No. 2, pp. 88-92. Tersedia: ejournal.uksw.edu/satyawidya/article/download/114/102 pada 27 November 2017
- Rahman, K. A. (2012). *Peningkatan Mutu Madrasah melalui Partisipasi Masyarakat*. Jurnal Pendidikan Islam. Vol. 1, No.2.
- Riduwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Rohiat. (2009). *Manajemen Sekolah; Teori dasar dan Praktik*. Bandung: PT Refika Aditama
- Rusman. (2012). *Belajar dan Pembelajaran Berbasis Komputer*. Bandung: Alfabeta
- Sagala, S. (2003). *Konsep dan Makna pembelajaran*. Bandung: Alfabeta
- Sallis, Edward. (2012). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD
- Sanjaya, Wina. (2015). *Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Sa'ud, U.S.(2008). *Inovasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Setiawan, Aris. (2015). *Problematika Seni Pertunjukan Tradisi di Sekolah*. Jurnal Online Universitas Muhammadiyah Surabaya [online]. Vol. 15, No.1, pp. 88-102. Tersedia: <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/didaktis/article/view/37> di akses pada 12 September 2017
- Singh, R., dan Supida, S. (2015). *Does teaching quality matter? Students learning outcome related to teaching quality in public and private primary schools in India*. International Journal of Education Development [online]. Diakses dari: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S073805931500022X> pada 3 Desember 2017
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Suhaylide, Irna Siskatrin. (2013). *Pengaruh Mutu Layanan akademik dan Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Tesis Magister SPS UPI Bandung: tidak diterbitkan
- Suhardan, Dadang. (2010). *Supervisi Profesional*. Bandung: Alfabeta
- Suharsaputra, U. (2013). *Administrasi Pendidikan (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Refika Aditama
- Suhendi, A. R. (2012). *Mutu Pembelajaran*. Diakses dari: <https://adejuve.wordpress.com/2012/08/02/mutu-pembelajaran/> pada 18 Januari 2018
- Susan, Tania. (2013). *Kontribusi Pemanfaatan Fasilitas Sekolah dan Mutu Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa pada Madrasah Tsanawiyah Swasta di Kabupaten Bandung Barat*. Tesis Magister SPS UPI Bandung: tidak diterbitkan
- Suwarna, dkk. (2013). *Keterampilan Dasar Mengajar. Modul Pelatihan Pengembangan Keterampilan Dasar Teknik Intruksional*. Diakses dari: <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pendidikan/dr-mukminan/modul-pekerati-keterampilan-dasar-mengajar.pdf> pada 18 Januari 2018
- Tanpa Nama. (2012). *Students Satisfaction at Arlington Public School*. Survey di Arlington Public School.
- Tessema, Mussie T, dkk. (2012). *Factors Affecting College Students' Satisfaction with Major Curriculum*. International journal of humanities and social science [online]. Vol.2 No.2 Spessial Issue-January 2012
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI. (2013). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Tim Penyusun. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Wijaya, David. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

Peraturan Perundang:

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Undang-Undang Nomo. 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan