

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asrohah, Hanun. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Surabaya: UINSA PRESS.
- Azwar. 2002. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Azwar, Saifudin. 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif “ Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya ”*. Jakarta: Kencana.
- Chairudin, Samosir. 2006. *Buku Saku Tutor Pendidikan Keaksaraan*. Medan: BP-PLSP.
- Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dedy Sugono. 2008. *Pengindonesiaan Kata dan Bahasa Asing*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hajar, Ibnu. 2009. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kwantitatif dalam pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Juliansyah, Noor. 2012. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2011. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran, jilid 1 & 2 edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prenhalindo.

- Lubis,dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. Journal of Business Administration, 1(2).*
- Lupiyadi, Rambut dan A. Handayani. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa.* Jakarta: Salemba Empat.
- Musfah, Jejen. 2015. *Manemen Pendidikan (Teori, Kebijakan, dan Praktik).* Jakarta: prenada media group.
- Nanang, Martono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif: AnallIsis Isi dan Analisis Data Sekunder.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Rahmawati, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab 1, Pasal 1.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 80 tahun 2013 Tentang Pendirian Pendidikan Nonformal. Bab 1 Pasal 1.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Siregar, syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual & SPSS.* Jakarta: Kencana.
- Skripsi Discrafry Dela MP. 2012. *Analisis Kualitas Layanan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan GSM Mentari pada PT Indosat Tbk. Makasar.* Makasar. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Skripsi Rustian Zaka Rullah. 2015. *Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah dalam Sistem Murabahah pada Leasing FIF Syari'ah Taman Palem Jawa Barat.* Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* Cetakan Ke-19. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Ade Irma. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap TingkatKepuasan Nasabah Pada PT.Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.* Pekanbaru: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial.

- Teresia. 2018. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Industry Salon Di Area Tajem Yogyakarta)*. Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triwiyanto, Teguh. 2015. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tulus, Winarsunu. 2006. *Statistik Dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: UMM Press.
- Wijaya, R. B. 2021. *Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Diklat Di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Insan Sehat*, 9(2).