**DAFTAR PUSTAKA**

**Sumber Buku**

Ali, Faried. *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.

Daryanto, M. *Administrasi Pendidikan.* Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010.

Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Pendidikan Islam. *Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.* Jakarta, 2007.

Departemen Agama RI. *Al-Qur’an dan Terjemahannya*. Surabaya: Duta Ilmu, 2005.

Gaspers, Vincent. *Total Quality Management.* Jakarta: Gramedia, 2008.

Joko, Muhammad Triono. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang*. Skripsi mahasiswa Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Walisongo. Semarang: 2012

*Manual Mutu Akademik STAIN Sultan Qaimuddin Kendari*, Kendari: STAIN Kendari, 2014

Mustafa, Ahmad Al-Maraghi. *Tafsir Al-Maraghi.* Semarang: PT. Karya Toha Putra, 1994.

Ngalim, M. Purwanto. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008.

Nur, M. Nasution. *Manajemen Mutu terpadu,* Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

 *Manajemen Jasa terpadu*: *Total Service Management.* Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Nyoman, I Natajaya. *Jurnal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha: Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. Bali: Program Studi Administrasi Pendidikan, Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, 2013.

*Pedoman Akademik Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Qaimuddin Kendari.* Kendari: STAIN Kendari, 2014.

Quraish, M Shihab. *Tafsir Al Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur’an.* Jakarta: PT. Lentera Hati, 2000

Rahmayanti, Mina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

Rintar, *Jurnal Analisis Hubungan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lembaga Pendidikan Kejuruan*. Semarang: Jurusan Manajemen FE UNNES, 2011.

Satori, Djam’an dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Siagian, Sondang P. *Filsafat Administrasi.* Jakarta: PT. Gunung Agung, 1995.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta, 2010.

 , *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.

Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Balai Pustaka, 2007.

Tjiptono, Fandi, dan Anastasya Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.

Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.* Jogjakarta: PT. Andi, 2005.

 *Quality, Service, and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2001.

Wahyuningsih, Tutik dkk, *Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi: Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik.* Surakarta: FKIP Universitas Sebelas Maret, 2013.

**Sumber Website**

Ina, *Teori Consumer Behavior* (Online), https://ina268.wordpress.com/category/perilaku-konsumen.html (Diunduh pada tanggal 1 Mei 2015)

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Online), http://skripsi-manajemen.blogspot.com (Diunduh pada tanggal 11 April 2015)

Kuswadi, *Cara mengukur Kepuasan Karyawan* (Online), http://adityazed.blogspot.com (Diunduh pada tanggal 11 April 2015)

Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek* (Online) http://pratidinalestiyani.wordpress.com (Diunduh pada tanggal 10 April 2015)

Rangkuti, Freddy, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan* (Online), http://budong.blogspot.com (Diunduh pada tanggal 12 April 2015)

Sugiarto, Endar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa* (Online), http://backspacenter.blogspot.com (Diunduh pada tanggal 11 April 2015)

Suherman, Ade, *Pengertian Kepuasan Menurut Philip Kotler* (Online) http://logistikmutu2008.blogspot.com/2011/03/kepuasan-pelanggan-menurut-philip.html (Diunduh Pada Tanggal 1 Mei 2015)

Suraja, Yohanes, *Upaya Memperbaiki Kualitas Layanan* (Online) http://yohannes-suraja.blogspot.com/2012/02/upaya-manajemen-memperbaiki-kualitas.html (Diunduh pada tanggal 1 Mei 2015) 2015

Suwardi, *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan* (Online),<http://www.polines.ac.id/ragam/index_files/jurnalragam/paper_7%20apr_2011.pdf> (Diunduh pada tanggal 16 Mei 2015)