

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Faried, *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Februari 2011
- Al-Jumanatul 'Ali, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung, Penerbit J Art, 2005
- Artikel Kinerja, *Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja*
<http://www.scribd.com/doc/54977649/7/Faktor-faktor-yang-Mempengaruhi-Kinerja>>Ina, Teori Consumer Behavior (Online),
<https://ina268.wordpress.com/category/perilaku-konsumen>
- A Valarei Zeithami,., 2004, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The firm*, 3rd Ed., Mc Graw Hill, New York
- Barata Adya Atep, 2004, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Spbu Pertamina 34-12708)*, Jurnal, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, Mei 2009
- Cokroaminoto, *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Individu*,
<http://cokroaminoto.blogotery.com/2007/06/12/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kinerja-individu-respon-untuk-zainal/> (Online),
- D Chaerani Mochammad., *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang*,:Univ. Diponegoro.2006
- Daryanto M., *Administrasi Pendidikan* Jakarta:Rineka Cipta,2001
- Dewi, Ike Jenita, *Maximum Motivation*, Yogyakarta : Santusta, 2006
- Erdiyanti, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Kendari:Istana Profesional, Desember 2007
- Hanung Haryono, *Analisis Masalah Kinerja dan Kebutuhan Pendidikan dan Latihan*, Jakarta :Pustekom Dekdiknas, 2000

- Hidayat Ara, Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, Bandung: Pustaka EDUCA, Januari 2010
- Ina, *Teori Consumer Behavior* (Online), <https://ina268.wordpress.com/category/perilaku-konsumen>
- Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja*, Bandung: Alfabet, 2010
- Kahmad Dadang, *Metode Penelitian Agama* Bandung : Penerbit. Pustaka Setia, 1999
- Kamina, *Studi Tentang Kepuasan Siswa dalam Pelayanan Perpustakaan di MAN 1 Siompu Kab. Buton Selatan* (Skripsi 2015)
- Moenir, 2000, dalam Mochammad Chaerani D., *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang*, Semarang: Universitas Diponegoro, Mei 2006
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Mangkunegara Anwar Prabu, *Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rondakarya, 2005
- Panduan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta: Dirjen Dikti Diknas, 2006
- Puput Lutfia Hasanah, *Studi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Administrasi Akademik Pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Di IAIN Kendari* Skripsi 2015
- Purwanto, M. Ngalim, Drs, M.Pd, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009
- Siagan P Sondang., *Filsafat Administrasi*, Cet, 7, Jakarta : Bumi Aksara, 2004
- Suryadi Prawironsentono. *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: BPFE, 2008
- Supranto J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan "Suatu Pendekatan Praktik"*, Jakarta: CV Sagung Seto, 2006

- Tim Bahasa BP, *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Revisi*, Jakarta: Balai Pustaka, 1999
- Tim Akademik FE UIB, *Standar Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya*, Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Mei 2009
- Teguh Hendra, 2002 , *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*, Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, November 2005
- Widanarko Sulistyoweni, et.al., *Pedoman Mutu Akademik Universitas: Kurikulum dan Mahasiswa*, Jakarta: Badan Penjaminan Mutu Akademik UI, 2007
- Winarno, *Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Internal*, Jakarta: Unika Atmajaya, Desember 2007