

DAFTAR PUSTAKA

- Abdelkader Benmansour, N. (2018). Citizens and expatriates satisfaction with public services in Qatar – evidence from a survey. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 326–337. <https://doi.org/10.1108/IJSE-03-2018-0118>
- Arikunto, S. (1993). *Manajemen pengajaran secara manusiawi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 17(2).
- Bates, K., Bates, H., & Johnston, R. (2003). Linking service to profit: The business case for service excellence. *International Journal of Service Industry Management*, 14(2), 173–183.
- Dakir. (2004). *Perencanaan dan pengembangan kurikulum*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Daradjat, Z., dkk. (1992). *Ilmu pendidikan Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fuad, N. (2016). *Manajemen sarana dan prasarana pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Gunawan, A. H. (1996). *Administrasi sekolah (Administrasi Pendidikan Mikro)*, Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Hamalik, O. (1997). *Pembinaan pengembangan kurikulum*, Bandung: Pustaka Mrtina.
- Handoyo, K., Mudhofir, M., & Maslamah, M. (2021). Implementasi manajemen berbasis madrasah dalam peningkatan mutu pendidikan di madrasah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 321– 332. <https://doi.org/10.29040/JIEI.V7I1.1855>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik konsep dimensi indikator dan implementasinya*: Gava Media.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas pelayanan publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34. <https://doi.org/10.25157/DINAMI.KA.V7I1.3260>
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*, Mandar Maju.
- Idris, S., & Za, T. (2017). Realitas konsep pendidikan humanisme dalam konteks pendidikan islam. *Jurnal EDUKASI: Jurnal Bimbingan Konseling*, 3(1), 96. <https://doi.org/10.22373/je.v3i1.1420>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.

- Kurniawan, Ahmad, S., & Wahidy, A. (2020). Penerapan manajemen berbasis sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4(3), 3409–3418. <https://doi.org/10.31004/JPTAM.V4I3.864>
- Mahardhani, A. J. (2016). Kepemimpinan ideal kepala sekolah. *Jurnal Dimensi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 3(2), 1–4. <https://doi.org/10.24269/DPP.V3I2.82>
- Marlina, L. (2016). Evaluasi kualitas pelayanan proses pembelajaran di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. 1(2), 14.
- Modelu, R., & Pido, A. (2019). Manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah (MPMBS): antara Harapan dan Realita di SMA Negeri 3 Atinggola. *AlMinhaj: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 128–142.
- Moenir, H. A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mulyasa, E. (2002). *Manajemen berbasis sekolah*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Normann. (1991). *Service Management*. Chicester. England: Wiley & Son.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. (Online), (<http://www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/permenpan-rb/file/4344-permenpan-2014-no-015>), diakses 21 Februari 2016.
- Putra, A. M. (2019). Pelaksanaan pelayanan prima terhadap kepercayaan nasabah Di PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor penyebab belum optimalnya kualitas penyelenggaraan pelayanan public dalam birokrasi pemerintah. *Jurnal Caraka Prabu*, 1(01), 22– 36. <https://doi.org/10.36859/JCP.V1I01.50>
- Rosyadi, Y. I., & Pardjono, P. (2015). Peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMP 1 Cilawu Garut. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 3(1), 124–133.
- Rusman. (2009). *Manajemen kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sanjaya, Wina. (2008). *Kurikulum dan pembelajaran*. Bandung, Kencana.
- Sekhon, H. S., Al-Eisawi, D., Roy, S. K., & Pritchard, A. (2015). Service excellence in UK retail banking: Customers' perspectives of the important antecedents. *International Journal of Bank Marketing*, 33(7), 904–921. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2014-0136>

- Simamora, R. H., Purba, J. M., Bukit, E. K., & Nurbaiti, N. (2019). Penguatan peran perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan melalui pelatihan layanan prima. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 3(1), 25–31.
- Simanjuntak, M.P. (2011). Strategi pelayanan prima (<http://mankep.blogspot.co.id>) Diakses 23 Oktober 2015
- Solichin, M.M. (2011). “Manajemen sarana dan prasarana pendidikan di STAIN Pamekasan”. *Jurnal Nuansa. Vol.8 No.2*. Hal.155.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Sutopo & Suryanto, A. (2003). *Pelayanan prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia. (1999). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. (2003). Sistem Pendidikan Nasional. <https://Peraturan.Bpk.Go.Id>. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/43920/uu-no-20-tahun2003>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2017). JDIH Badan Standarisasi Nasional . <https://Jdih.Bsn.Go.Id>. <https://jdih.bsn.go.id/produk/detail/?id=17&jns=2>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.
- Utami, S. F. (2011). Penerapan pelayanan prima kepada nasabah di Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Sarimadu Bangkinang. Laporan akhir. Pekanbaru: Fakultas Syari’ah Dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Yaqien. (2015). Manajemen mutu layanan di SMA AL Izzah Kota Batu. (Penelitian Kompetitif: UIN Maliki Malang)