

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books, 2003.
- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Crosby, Philip B. *Quality Without Tears*, Singapore: McGraw Hill, 1986.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya Jil. V*, Jakarta: Lentera Abadi, 2010.
- Edy Setiawan, Muhammad, (052411025) Fakultas Syariah, *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Prinsip Bisnis Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal*, Semarang: IAIN Walisongo, 2012
- Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia, 2008.
- H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Haryono, Budi, *How to Manage Costumer Voice*, Yogyakarta: ANDI, 2013.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: P T. Rineka Cipta, 2006.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 2008.
- Keputusan Menteri Pendidikan RI No. 129a/U/2004 tentang *Standar Pelayanan Minimal* Pasal 4.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Jakarta: Erlangga, 2013.

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2012.

\_\_\_\_\_, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Erlangga, 2001.

\_\_\_\_\_, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997.

Kuncoro, Mudrajad, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*, Jakarta: Erlangga, 2003

Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*, Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2001.

\_\_\_\_\_, dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.

M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Utama, 2004.

Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, Yogyakarta: Ar-ruzz Media, 2009.

Pasalong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta, tahun 2008.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 19 Tahun 2005 tentang *Standar Nasional Pendidikan*.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2007 tentang *Standar Sarana dan Prasarana*.

Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.

Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*, Jakarta: Irciso d, 2007.

Solihin, Mohammad, (053311223) dengan judul “*Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011*” Skripsi IAIN Walisongo Semarang, (Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2011.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*, Bandung: Alfabeta, 2006.

\_\_\_\_\_, *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi dengan Metode R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008

\_\_\_\_\_, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 1998

\_\_\_\_\_, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: ANDI, 2008.

\_\_\_\_\_, *Strategi Bisnis*, Yogyakarta: ANDI, 2008.

Tri Ratnasari, Ririn, dan Mastuti H. Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa...* hlm.68.

Triono, M. Joko, (073311020). Fakultas Tarbiyah, Jurusan Kependidikan Islam (KI), "*Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang*", Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2012.

Umar, Husaini, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.

Yang, Kai. *Voice of the Customer: Capture and Analysis*, New York: McGraw Hill, 2008

[www.manubanat-kudus.sch.id](http://www.manubanat-kudus.sch.id)