DAFTAR PUSTAKA

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

Amri, M, Ali. DKK. 2012. *Pedoman penulisan skripsi*, Makassar: Fakultas Ilmu Pendidikan.

Ara , Hidayat. 2010. *Pengelolaan Pendidika*n: *Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, Bandung: PustakaEDUCA.

Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur suatu pendekatan praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.

 2006. *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.

Bharata, Atep, Adya. 2004. *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Pada SpbuPertamina 34-12708), Jakarta: Fakultas Ekonomi UniversitasGunadarma, Mei 2009.

Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif,* *Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Cetakan ke-5, Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Daryanto, M. 2010. *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, Jakarta: Rineka Cipta.

Depdikbud. 1996. *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* Jakarta : Balai Pustaka.

Depdiknas, (2003). *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Tahun 2003.*

Engkoswara & Komariah, Aan. 2010. *Administrasi Pendidikan,*Bandung: Alfabeta.

Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar. 2010. *Borang Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar tahun 2010.*Makassar: FIP UNM.

 2014. *Standar Mutu Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar Tahun 2014-2015,* Makassar: FIP UNM.

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

84

Ghafur, A. Hanief Saha. 2008. *Manajemen Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi di Indonesia (suatu analisis kebijakan)*, Jakarta: Bumi Aksara.

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.

Moleong, Lexy. J. 1991. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

 . 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mulyana. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial lainnya.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nasution. S, 1992. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.

Philip, Kotler & A.B Susanto (2000). *Manajemen pemasaran di indonesia analisis perencanaan implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

 . (1997). *Manajemen pemasaran, 9e.* Indonesia: PT. Ikrar mandiriabadi.

 . (2009). *Manajemen pemasaran, edisi ke 13*. Indonesia: PT. Gelora Aksa Pratama.

*Profesi, 2013. Univeristas Negeri Makassar, Edisi Januari.*

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

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

Rivai, Veithzal & Murni, Sylviana. 2009. *Education Management,* Analisis Teori dan Praktik, Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Sallis, Edwad. 2006. *Total Quality Management in Education*. Diterjemahkan oleh Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi. Jogjakarta: IRCiSoD.

Siagian, Sondang. P. 1988. *Perencanaan Pembangunan Nasional.* Jakarta: CV. Haji Masagung.

Sudjana, Nana. 1991 *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo

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

Suranto. 2005. *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, Semarang: CV. Ghyyas Putra.

Sutarno, NS. 2006. Manajemen Perpustakaan “*Suatu Pendekatan Praktik*”, Jakarta: CV Sagung Seto.

Teguh, Hendra, et.al. 2002. dalam Anton Wijaya, *Pengaruh Pelayanan Adminiistrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama,* Bandung: Fakultas Bisnis danManajemen Universitas Widyatama, November 2005.

Tjiptono, Fandi. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : CV Andi Offset.

\_\_\_\_\_. 2006, dalam Sonya Mahanani, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Listrik* (Studipada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat), Semarang: UniversitasDiponegoro, September 2010.

[*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional*](http://zkarnain.tripod.com/DIKNAS.HTM)*.*

[*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*](http://www.inherent-dikti.net/files/sisdiknas.pdf)*.*

*Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*

*Undang- Undang Republik Indoensia No. 8 tahun 2003 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.*

*Undang-Undang Perguruan Tinggi no. 20 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.*

Universitas Negeri Makassar. 2010. *Peraturan Akademik Universitas Negeri Makassar.* Makassar.UNM.

Universitas Negeri Makassar. 2014. *Selamat Datang Mahasiswa Baru.* Makassar. UNM.

Universitas Negeri Makassar. 2014. *Panduan Universitas Negeri Makassar Fakultas Ilmu Pendidikan 2014-2015.* Makassar. Badan Penerbit UNM.

Zeithami, Valarei A., Mary jo Bitner,. 2004,. *Service Marketing*: Integrating Customer Focus Across The fim, 3rd Ed., Mc Graw Hill, New Yor.