

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Firdaus. 2005. "The development of HEDPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality For The Higher Education Sector". *International Journal of Consumer Studies* (30, 6) Hlm. 569–581
- Abdullah, Firdaus. 2006. "Measuring Service Quality in Higher Education: HEDPERF versus SERVPERF". *Marketing Intelligence & Planning* (Vol. 24 No. 1). Hlm. 31-47
- Abdulah ,Ishak dan Ugi Suprayogi. 2012. *Penelitian Tindakan dalam Pendidikan Nonformal*. Jakarta: Raja Grafik Persada.
- Amelia. 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang)". *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Avianti, Lisa. 2019. "Pemberdayaan Masyarakat Pada Lembaga Kursus Dan Pelatihan (Lkp) Idola Kabupaten Lampung Tengah". *Skripsi*. Bandar Lampung: Uin Raden Intan Lampung.
- Emzir. 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis data*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Faiq, A. 2017. "Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Dian Gitaya". *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hanafi dkk. 2020. "Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (Pkbm) Kota Serang". *Jurnal Eksistensi Pendidikan Luar Sekolah (E-Plus)*, 5(1).
- Hadari Nawawi. 2005. *Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ghony dkk. 2012. *Metodologi penelitian kualitatif*. Jogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Indrawati, Aniek. 2011. "Pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan konsumen". *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1), 25-35.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen jasa: pendekatan terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Jamaluddin. 2017. *Manajemen Mutu: Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA)

- . Jusoh, Ahmad et.al, 2004. *Service Quality in Higher Education: Management Student's Perspective*. Academic Research Report. Research Management Centre University of Technology Malaysia
- Krismonik, Reni. 2020. "Pemenuhan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal Di LKP Yos Sudarso Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas". *Skripsi*. Purwokerto: IAIN Purwokerto).
- Kementrian Pendidikan Nasional, Dirjen PNFI. Direktorat Pembinaan Kursus dan Kelembagaan 2010. *Apa dan Bagaimana Pembinaan Kursus dan Kelembagaan*, Jakarta: Dirjen PNFI, Kementrian Pendidikan Nasional, Direktorat Pembinaan Kursus dan Kelembagaan.(di unduh 24 maret 2016)
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. 2013. *Service marketing management*. Jakarta: Four Salemba.
- Lorentya Yulianti Kurnianingtyas & Mahendra Adhi Nugroho. 2012. "Implementasi Strategi Pembelajaran Kooperatif Teknik Jigsaw untuk Meningkatkan Keaktifan Belajar Akuntansi pada Siswa Kelas x Akuntansi 3 SMK Negeri Yogyakarta". *Jurnal pendidikan akuntansi Indonesia*. 10(1)
- Mulyatiningsih, Endang. 2012. *Metodologi Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Moleong dkk. 2004. *Metodelogi penelitian*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nawawi, Martini. 2005. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Nurfitra, Silfi. 2019. "Gambaran Kualitas Layanan Pendidikan di LKP Permata Hati parupuk tabing". *Skripsi*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Prasojo, Lantip Diat. 20016. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press
- Pupu Saeful Rahmat. 2009. Penelitian Kualitatif. *Equilibrium*. Vol 5, no 9. Hlm 1-8.

Punch, K. F. 2009. *Introduction to Research Methods in Education*. Sage: London

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan

Rosyada, Dede. 2004. *Paradigma Pendidikan Demokratis; Sebuah Model perlibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan*. Jakarta: Kencana.

Sallis, Edward. 2012. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD.

Sari Ns, Atika Yuni Ratna. 2017. "Penyelenggaraan Program Pelatihan Baby Sitter Balita Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan (Lkp) Kasih Bintang Timur Kota Semarang". *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Suardi, S., 2004, *Sitem Manajemen Mutu*, Jakarta, Teruna Grafica,

Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Suyitno. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip Dan Operasionalnya*. Tulungagung: Akademia Pustaka

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Usman. 2006. *Manajemen Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara

Varelaswi, Retno Shiama. 2019. "Pengaruh manajemen layanan Pendidikan Nonformal (PNF) terhadap kepuasan pelanggan di Bimbingan dan Motivasi Belajar (BMB) Air-Langga Wates Kediri". *Skripsi*. Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya.