



JURNAL FADILLAH MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM & UMUM Vol. II No. 2 April - Juni 2022

Vol. II No. 2 April - Juni 2022

ISSN : 2775 - 2380

# JURNAL FADILLAH

## MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM & UMUM



PRODI (S1) MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

Jl. Willem Iskandar Pasar V Telp. 061-6615683 Fax. 061-6615683 Medan Estate 20371

## **PENGARUH KUALITAS ADMINISTRASI TATA USAHA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN DI MADRASAH ALIYAH MADINATUSSALAM DELI SERDANG**

**“Khairul Aanshari”**

### **Abstrak**

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel dengan menggunakan skala likers. Kemudian dengan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data, penelitian ini dilakukan di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang. Subjek dalam penelitian ini adalah administrasi tata usaha dan layanan pendidikan, sedangkan respondennya adalah siswa/siswi. Hal ini dapat dilihat dari koefisien sebesar 0,949 dan konstanta sebesar 613. Maka dapat digambarkan pengaruh variable kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan dalam bentuk persamaan regresi sederhana  $Y=613+0,949$  persamaan tersebut menandai arah pengaruh bernilai positif, jadi jika kualitas administrasi tata usaha naik sebesar 1 maka layanan pendidikan meningkat sebesar 0,949 pada konstanta 613. Dengan kata lain semakin baik kualitas administrasi tata usaha maka layanan pendidikan akan meningkat. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa diperoleh r hitung sebesar 0,984 sedangkan t table sebesar 0,344 dengan nilai signifikan  $0,000 < \text{nilai } a = 0,05$ . Karena nilai r hitung  $0,984 > 0,344$  dan nilai signifikan  $0,000 < \text{nilai } a = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehinggah dapat disimpulkan bahwa variable kualitas administrasi tata usaha (x) berhubungan baik dengan layanan pendidikan (y).

**Kata Kunci:** Kualitas Administrasi, Layanan Pendidikan

### **PENDAHULUAN**

Dalam perkembangan zaman di Era 4.0 atau lebih dikenal dengan era globalisasi, fungsi tata usaha harus di tingkatan melalui kualitas kinerja staf tata usaha dengan menggunakan teknologi yang mendukung informasi dalam member pelayanan yang lebih baik. Salah satu instansi pendidikan di Kabupaten Deli Serdang adalah Madrasah Aliyah Madinatussalam merupakan lembaga pendidikan formal yang berada dibawah naungan nahdlatul ulama. Madinatussalam memiliki program- program keahlian seperti sekolah menengah atas kebanyakan diantaranya, ilmu pengetahuan sosial (IPS), bahasa, dan keagamaan.

Mata pelajaran keagamaan lebih banyak diajarkan di sekolah tersebut. Madrasah Aliyah Madinatussalam memiliki beberapa fasilitas untuk mendukung berbagai kegiatan akademik, beberapa fasilitas yang terdapat adalah : lab bahasa; koperasi sekolah; perpustakaan; lapangan olahraga dan lain-lain. Hasil pengamatan pada saat observasi awal di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang, menunjukkan bahwa tingkat pelayanan dengan harapan siswa

masih rendah. Harus dilakukan peningkatan untuk memenuhi kualitas pelayanan administrasi yang baik.

Kualitas pelayanan yang dikatakan masih kurang tersebut karena belum dapat memenuhi harapan siswanya. Tujuan pendidikan itu sendiri adalah menciptakan sumberdaya manusia yang berkualitas.

Sekarang ini mutu layanan pendidikan yang kualitasnya tinggi menjadi perhatian utama dalam mengatasi ketatausahaan yang baik dan efisien. Karena kesuksesan layanan suksesnya lembaga pendidikan yang diberikan kepada masyarakat akan membukakkan pintu keberhasilan dari sector internal dan eksternal.<sup>1</sup> Pelayanan administrasi yang diberikan dengan seadanya, namun bagaimana bisa tujuan pendidikan tersebut dapat terlaksana dengan baik. Persaingan dalam dunia pendidikan yang semakin ketat, dengan bermunculan sekolah-sekolah yang berlomba-lomba menjadi yang terbaik. Sekolah juga harus menyesuaikan dengan perkembangan dalam dunia pendidikan yang kebijakan-kebijakannya terus mengalami perubahan dan perbaikan.

Pegawai pada lingkup Sekolah Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam melaksanakan pekerjaan dan senantiasa lebih profesional dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Pihak sekolah merasa perlu melakukan strategi-strategi agar mendapatkan kepercayaan yang lebih lagi dari pelanggan serta dapat memberikan kualitas layanan pendidikan yang baik bagi siswa siswinya.

Keberlangsungan sebuah lembaga pendidikan tidak lepas dari bagaimana lembaga pendidikan tersebut membangun dan menjaga kepercayaan dari konsumennya. Memberikan pelayanan yang lebih baik dari lembaga pendidikan lainnya dapat memberikan kepuasan dan persepsi yang baik pula dari para konsumen. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap pengguna jasa. Baik tidaknya sebuah instansi berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

Berdasarkan uraian diatas pelayanan dilakukan oleh administrasi tata usaha di madrasah tersebut, sudah berjalan dengan baik dan telaten yang dilakukan para staf administrasi. Namun ada beberapa kendala yang didapatkan di madrasah yaitu: ruangan administrasi tata usaha yang sempit, dan kinerja masih rendah juga kurang optimal sehingga mempengaruhi kualitas layanan pendidikan administrasi ketatausahaan yang diberikan.

## **KAJIAN LITERATUR**

Tata Usaha terdiri dari dua kata, yaitu "Tata" dan "Usaha" terdiri dari masing-masing pengertian sebagai berikut.<sup>2</sup> Tata ialah sebuah peraturan yang mesti ditaati dan tepati, sedangkan

---

<sup>1</sup> Priadi, S. (2012). *Peran Penting Administrasi Sekolah Dalam Penguatan Budaya Sekolah Untuk Implementasi Pendidikan Karakter*. *JET Journal*, (2).

<sup>2</sup> Rufqotuz Zakhroh, *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik*, *Jurnal Didaktika*, vol 19, No.2 (Februari 2013), h.62

usaha adalah tindakan atau perlakuan menggunakan tenaga beserta pikiran untuk tercapainya suatu tujuan.

Bedasarkan uraian diatas dapat dimengerti mengenai pengertian tata usaha, berupa pengerjaan tulis menulis keuangan disuatu lembaga dan pelayanan yang memberikan kenyamanan terhadap konsumen. Administrasi tata usaha adalah sebuah kelompok system yang berperan dalam rekapan pekerjaan dalam mengurus seluruh bentuk administrasi sekolah, baik itu suratan, penyimpanan, menghitung.

Dilihat dari pengertiannya, kegiatan ketatausahaan diliputi pengerjaan seperti surat-suratan bahkan lebih dari itu yang berwujud keterangan, informasi, dan warkat.

#### **a. Tugas dan Fungsi Administrasi tata usaha**

Dalam lembaga pendidikan di sekolah-sekolah seluruh Indonesia, staf administrasi tata usaha diwajibkan bisa melakukan tugas disemua bidang yang diberikan oleh kepala sekolah. Mill dan standingford menyebutkan delapan tugas tenaga administrasi ialah:

- a. Menulis surat
- b. Membaca
- c. Menyalin dan menggandakan
- d. Menghitung
- e. Memeriksa
- f. Memilah dalam bentuk menggolongkan dan menyatukan
- g. Menyimpan dan menyusun indeks
- h. Melakukan komunikasi baik lisan dan tertulis.

Dengan demikian salah satu fungsi ketatausahaan ialah mengandakan catatan mengenai suatu yang terjadi dalam organisasi dapat dipergunakan untuk menjadi bahan keterangan data dalam mengambil keputusan yang dilakukan kepala sekolah.<sup>3</sup>

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Tata Usaha Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian
  1. Memahami pokok standar pendidikan dan tenaga pendidik
  2. Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik
  3. Melaksanakan prosedur mekanis kepegawaian
  4. Menyusun laporan kepegawaian
- b. Melaksanakan Administrasi Keuangan

---

<sup>3</sup> Hadari Nawawi, *Adminstrasi Pendidikan*, Jakarta, Haji MASagung, 1992, h. 54

1. Menghitung biaya oprasional, personal, dan investasi
  2. Mengatur arus dana
  3. Menyajikan data statistik keungan
  4. Menggunakan TIK dalam administrasi keuangan
- c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
1. Mengadakan sarana dan prasarana
  2. Inventarisasi sarana dan prasarana
  3. Distribusikan sarana dan prasarana
  4. Memelihara sarana dan prasarana
- d. Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat
1. Mempromosikan sekolah/madrasah
  2. Mengkoordinasikan penelusuran tamatan
  3. Melayani tamu sekolah/madrasah
  4. Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat
- e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
1. Membuat konsepsurat
  2. Melaksanakan kearsipansekolah/madrasah
  3. Menyusutkan surat/dokumen
  4. Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan
- f. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan
1. Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru
  2. Membuat kegiatan masa orientasi
  3. mengatur rasio peserta didik perkelas
  4. Mendokumentasi prestasi akademik dan non akademik
- g. Melaksanakan Administrasi Kurikulum<sup>4</sup>
1. Mendokumentasikan standarisi
  2. Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku
  3. Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran
  4. Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan

---

<sup>4</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

## **b. Pengertian Layanan Pendidikan**

Layanan merupakan pekerjaan yang betul serius dan telaten bagi para manajer dalam keberhasilan jasa lembaga pendidikan. layanan yang berkualitas bisa diumpamakan dengan jasa atau service yang diberikan ke masyarakat dan lain-lain. Secara langsung service itu memiliki makna dan perbuatan yang diberikan dalam bentuk pelayanan pribadi bahkan pelayanan produk.<sup>5</sup>

Pelayanan lembaga pendidikan terkadang memerlukan maju tidaknya suatu lembaga yang dikelola dengan pelayanan mutu yang dilakukan oleh kepala sekolah, guru, staf administrasi tata usaha terhadap siswa dan masyarakat.<sup>6</sup> Sehingga para konsumen atau pelanggan merasa lebih diperhatikan dalam kehadiran oleh pihak lembaga dan perusahaan.

Firman Allah dalam QS. Al Hasyr (59) : 9

“dan orang-orang yang telah menempati kota madinah dan telah beriman (Anshor) sebelum (kedatangan) mereka(muhajirin), mereka (anshor) mencintai orang yang berhijrah kepada mereka (muhajirin). Dan mereka (anshor) tiada menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa yang diberikan kepada mereka (muhajirin); dan mereka mengutamakan (orang muhajirin) atas diri mereka sendiri, sekalipun mereka dalam kesusahan. Dan siapa dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka itulah orang yang sungguh beruntung.”<sup>7</sup>

Pelayanan ialah proses dari terbentuknya pembentukan citra suatu lembaga atau perusahaan. Baik itu dari sumber berita informasi dan media berita dalam membentuk lembaga secara internal dan eksternal, pelayanan dalam pendidikan islam mencakup berbagai hal-hal. Seperti pelayanan pembelajaran, kepegawaian, keuangan, kesejahteraan. Kesejahteraan dalam arti kata bisa diuraikan dalam bentuk material berupa gaji, fasilitas, kepuasan kerja.

Lembaga pendidikan baik negeri dan swasta memiliki perhatian layanan pendidikan yang terbaik dan memberikan layanan pendidikan oleh seluruh peserta didik dan yang lainnya.<sup>8</sup> Member layanan secara maksimal akan memberikan rasa nyaman dan percaya terhadap lembaga madrasah/sekolah tersebut, seorang kepala sekolah harus mampu member pelayanan yang maksimal berupa pelayanan pembelajaran, pegawai, keuangan, kesejahteraan. Menurut Marzuki Mahmud, secara garis besar terdapat 6 layanan pendidikan, yaitu.<sup>9</sup>

- a. Layanan informasi.
- b. Layanan secara sarana prasarana.
- c. Layanan administrasi.
- d. Layanan bimbingan.

---

<sup>5</sup> Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Menejemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.

<sup>6</sup> Munir, (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta

<sup>7</sup> Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemah*, (Jakarta: Sygma Creative Media Corp, 2009), hal. 546.

<sup>8</sup> Baharuddin dan Moh, Makin. 2010. *Manajemen Pendidikan Islam Transpormasi Menuju Sekolah/Madrasah Unggulan*, Malang: UIN Maliki Press

<sup>9</sup> Marzuki Mahmud. 2012 *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- e. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan.
- f. Layanan kesejahteraan.

Setiap lembaga pendidikan atau perusahaan pasti ingin mendapatkan terbaik yang disampaikan oleh pelanggan/konsumen. Seorang konsumen pada intinya harus diberi pelayanan yang maksimal dan terbaik, adapun ciri-ciri layanan baik harus diketahui oleh lembaga dan pihak perusahaan dengan keinginan konsumen yang diberikan dengan maksimal.<sup>10</sup>

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik dari lembaga pendidikan sebagai berikut:

- a. sarana dan prasarannya yang baik. konsumen ingin mendapatkan layanan yang maksimal dan prima
- b. Tersedia karyawan yang baik. Kenyamanan konsumen atau pelanggan didapat dari karyawan yang bertugas dengan sikap keramah, sopan.
- c. Bertanggung jawab pada konsumen dari awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Konsumen ingin diberikan pelayanan secara cepat dan tepat dalam perlakuan yang baik juga teratur
- e. Mampu berkomunikasi. Setiap manajer dan karyawan harus memiliki komunikasi yang baik dan penyampaian dengan jelas
- f. Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen. Petugas/karyawan harus tanggap dan sigap dalam melayani keinginan dan kebutuhan konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan dan Jenis Penelitian Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif yaitu dengan cara mengolah data dengan perhitungan statistika. Untuk jenis penelitian menurut tingkat ekplanasinya merupakan penelitian komparatif. Tempat Penelitian Penelitian ini dilaksanakan di madrasah aliyah madinatussalam, yang beralamat di Jl. Sidomulyo psr IX tembung.

### **a. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi penelitian ini yaitu seluruh siswa Kelas XI pada MA Madinatussalam yaitu 33 siswa. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

### **b. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah suatu cara untuk memperoleh data yang mudah, benar dan tepat. Cara pengumpulan data dalam penelitian ini : 1. Metode Kuesioner Metode kuesioner

---

<sup>10</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, Jakarta, Rajawali Pers, 2010, h.282

adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Kuesioner yang dipakai di sini adalah sejenis kuesioner tertutup karena jawabannya berupa persetujuan. Skala yang digunakan untuk memberikan skor dalam setiap item soal, yaitu menggunakan skala likert.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Regresi Sederhana

Analisis regresi liner sederhana adalah hubungan secara liner antara satu variable independen (x) dan variable dependent (y) bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable yaitu pengaruh kualitas administrasi tata usaha (x) terhadap layanan pendidikan (y) dengan menggunakan rumus persamaan regresi,

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.613	1.381		-.444	.660
VAR00001	.949	.031	.984	30.878	.000

a. Dependent Variable:  
 VAR00002

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana di atas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah 613 koefisien variable bebas x adalah sebesar 0,949, sehingga diperoleh persamaan regresi  $y = 613 + 0,949x$ . ini berarti jika kualitas administrasi tata usaha meningkat 1 poin maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,949 poin pada konstanta 613. Dengan kata lain bahwa semakin baik Kualitas administrasi tata usaha maka layanan pendidikan akan meningkat.

### 2. Hipotesis

Analisis Hipotesis Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan korelasi product moment untuk mengetahui pengaruh administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan. Penelitian hipotesis didasarkan pada analogi:

- a)  $H_a$  : Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan.

- b)  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang positif antara kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan.

Hasil pengolahan data korelasi antar variable dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13  
 Hipotesis

		Administrasi	Layanan
Administra si	Pearson	1	.984**
	Sig.		.000
	N	33	33
Layanan	Pearson	.984**	1
	Sig.	.000	
	N	33	33

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pada table terlihat bahwa  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  table ( $0,984 > 0,344$ ), sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  “tidak terdapat pengaruh yang positif antara kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan” ditolak. Sebaliknya  $H_a$  “Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan”, diterima.

## Pembahasan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 16, masing-masing analisis yaitu analisis regresi sederhana, hipotesis dapat dibahas sebagai berikut.

nilai koefisien konstanta adalah 613 koefisien variable bebas  $x$  adalah sebesar 0,949, sehingga diperoleh persamaan regresi  $y = 613 + 0,949x$ . ini berarti jika kualitas administrasi tata usaha meningkat 1 poin maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,949 poin pada konstanta 613. Dengan kata lain bahwa semakin baik Kualitas administrasi tata usaha maka layanan pendidikan akan meningkat. Jadi dapat disimpulkan bahwa koefisien variabel kepedulian orang tua ( $X$ ) dapat diinterpretasikan bahwa setiap perubahan naiknya variabel kepedulian orang tua akan diimbangi dengan perubahan naiknya perilaku belajar siswa ( $Y$ ).

Pengujian hipotesis  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  table ( $0,984 > 0,344$ ), sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  “tidak terdapat pengaruh yang positif antara kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan” ditolak. Sebaliknya  $H_a$  “Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan”, diterima. Karena ditunjukkan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti kepedulian orang tua

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap meningkatnya kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan. Berarti hipotesis yang diajukan yaitu “pengaruh kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan di madrasah aliyah madinatussalam deli serdang” terbukti diterima. Karena berdasarkan uji hipotesis t menunjukkan penerimaan terhadap  $H_a$  dan penolakan terhadap  $H_o$ .

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah didapatkan oleh peneliti tentang pengaruh kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan, dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang. Hal ini dapat dilihat dari koefisien sebesar 0,949 dan konstanta sebesar 613. Maka dapat digambarkan pengaruh variable kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan pendidikan dalam bentuk persamaan regresi sederhana  $Y=613+0,949$  persamaan tersebut menandai arah pengaruh bernilai positif, jadi jika kualitas administrasi tata usaha naik sebesar 1 maka layanan pendidikan meningkat sebesar 0,949 pada konstanta 613. Dengan kata lain semakin baik kualitas administrasi tata usaha maka layanan pendidikan akan meningkat.

Hasil hipotesis menunjukkan bahwa diperoleh r hitung sebesar 0,984 sedangkan t table sebesar 0,344 dengan nilai signifikan  $0,000 < \text{nilai } a = 0,05$ . Karena nilai r hitung  $0,984 > 0,344$  dan nilai signifikan  $0,000 < \text{nilai } a = 0,05$ , maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kualitas administrasi tata usaha (x) berhubungan baik dengan layanan pendidikan (y).

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Priadi, S. (2012). *Peran Penting Administrasi Sekolah Dalam Penguatan Budaya Sekolah Untuk Implementasi Pendidikan Karakter*. JET Journal, (2).
- Rufqotuz Zakhroh, *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik*, Jurnal Didaktika, vol 19, No.2 (Februari 2013), h.62
- Hadari Nawawi, *Adminstrasi Pendidikan*, Jakarta, Haji MAsagung, 1992, h. 54
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasioal No 24 Thaun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Menejemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Munir, (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta
- Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemah*, (Jakarta: Sygma Creative Media Corp, 2009), hal. 546.
- Baharuddin dan Moh, Makin. 2010. *Manajemen Pendidikan Islam Transformasi Menuju Sekolah/Madrasah Unggulan*, Malang: UIN Maliki Press
- Marzuki Mahmud. 2012 *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, Jakarta, Rajawali Pers, 2010, h.282