

DAFTAR PUSTAKA

- Agusriadi. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. *Skripsi*, Universitas Maritim Raja Ali Haji. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/view/877>
- Al-Zoubi, M., et al. (2023). The Degree of Practicing Creative Leadership by Academic Leaders at Jordanian Universities and Its Relationship to the Level of Teaching Performance. *Education Sciences*, 13(2), 163. <https://doi.org/10.3390/educsci13020163>
- Alamududi, R. (2015). *Organizational behavior and culture*. Jakarta: Gramedia.
- Arikunto, S. (2019). *Research methodology: A practical approach*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Sage Publications.
- Bulkia, T., & Rahareng, R. (2017). Leadership and service quality. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 15(2), 120-135.
- Cahyadi, R., & Maulana, I. (2021). Service quality in educational institutions. *Journal of Educational Management*, 10(1), 55-72.
- Chair, Ummul. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa. *Jurnal Akmen Fakultas FEB Universitas Muslim Maros*, 17(2), 45-60.
- Deal, T. E., & Peterson, K. D. (2009). *Shaping school culture: Pitfalls, paradoxes, and promises*. Jossey-Bass.
- Ekowati, D., Abbas, A., & Suhariadi, F. (2024). Pitfalls of social failure to combat climate change challenges effectively: A case study of Indonesia. In *Climate Change Management*. Springer Science and Business Media Deutschland GmbH. [Link](#)
- Fatahuddin, A., Sultan, S., & Badaruddin. (2023). Pengaruh Kepemimpinan, Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Aparat

- Kecamatan Soreang Kota Parepare. *Jurnal Pusaran Manajemen*, 2(1), 88–101.
- Hambali, A., et al. (2023). Educational leadership: A modern perspective. *Journal of Leadership & Management*, 18(4), 30-50.
- Haryanti, L., & Baqi, M. (2019). The role of empathy in service quality. *Jurnal Psikologi Sosial*, 14(2), 88-105.
- Hasanah, U., et al. (2023). Evaluating service quality in educational institutions using SERVQUAL. *International Journal of Education & Society*, 9(3), 140-160.
- Heryanto, A., et al. (2014). Organizational culture and educational service quality. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 17(1), 65-80.
- Heryanto, Asep. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Visioner Kepala Sekolah dan Budaya Sekolah Terhadap Manajemen Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar. *Jurnal Administrasi Pendidikan, UPI Bandung*, 21(1), 120-140.
- Hoque, M., et al. (2023). Assessing service quality in private universities. *Journal of Higher Education Research*, 21(2), 200-220.
- Ikhsan, R. (2016). *Organizational behavior in educational settings*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Jurnal LENSEA. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah pendaftar SMA/MA di Kabupaten Sumenep menggunakan analisis regresi variabel dummy. *Jurnal LENSEA*, 7(2), 45-60. [Link](#)
- Kadafid, R., & Aprianti, S. (2020). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(2), 88-102.
- Komariyah, E., & Triatna, C. (2010). *Visionary leadership and school management*. Bandung: Alfabeta.
- Lestari, I., & Irawan, M. (2022). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia, Usia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 10(3), 210-230.

- Mardiyah, S. (2013). *Cultural adaptation in organizations*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Marzuki, Maulana. (2022). Visionary Leadership Strategy in Increasing The Quality Of Education Services. *Jurnal Al Fatih Universitas An-Nur Lampung*, 2(1), 50-75.
- Mohammadi, N., & Ghanbari, S. (2022). The impact of leadership styles on organizational innovation. *Leadership & Organization Development Journal*, 43(5), 90-110.
- Nanus, B. (1992). *Visionary leadership: Creating a compelling sense of direction for your organization*. Jossey-Bass.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. [Link](#)
- Poonvichaen, T., et al. (2022). Transformational leadership in educational institutions. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15(3), 200-220.
- Razak, A., et al. (2016). Leadership and school performance. *International Journal of Education Management*, 22(2), 50-75.
- Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46-54.
- Reichheld, F. F., & Markey, R. (2011). *The ultimate question 2.0: How net promoter companies thrive in a customer-driven world*. Harvard Business Press.
- Robbins, S. P., & Timothy, A. (2009). *Organizational behavior (12th ed.)*. Pearson Education.
- Salamah, C. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah siswa di SMA Al Yaqin Sluke Kabupaten Rembang. *Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta*. [Link](#)

- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership (4th ed.)*. Jossey-Bass.
- Seitova, B., et al. (2024). Evaluating quality in higher education institutions. *Journal of Educational Quality*, 29(1), 55-80.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yuniarti, D., et al. (2023). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan di Kota Kendari. *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 14(1), 90-110.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.
- Agusriadi, (2016). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. Artikel. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tanjungpinang.
- Almaududi, S., (2015). Analisis Pengaruh Praktik-praktik Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Universitas Batanghari Jambi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. 15 (2) : 108 - 114.
- Al Shobaki, M., & Naser, M. (2017). *The Role of Excellence Strategies in Education to Achieve Sustainable Competitive Advantage*. *International Journal of Business and Management*, 15(2), 80-94.
- Anugerah, M. G. (2019). Kajian Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Daya Saing Di Prodi Teknik Industri S-1 Itn Malang. *Jurnal Valtech*, 2(1), Article 1.
- Anning-Dorson, T. (2018). *Organizational Leadership and Service Innovation: The Role of Leadership in Achieving Competitive Advantage in Emerging Markets*. *International Marketing Review*.

- Astuti, M., & Ermaya, H. N. L. (2017). *Keunggulan Bersaing Bisnis Pendidikan Non-Formal di Jakarta*. *Isei Business and Management Review*, 1(2), 64–72.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Pt Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2021). *Penyusunan skala psikologi* (Edisi ke-3). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*. Sage Publications.
- Bulkia, S., (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *At- Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*. 2 (1) : 49 - 58.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. John Wiley & Sons.
- Darling-Hammond, L. (2000). Teacher quality and student achievement: A review of state policy evidence. *Education policy analysis archives*, 8(1), 1.
- Darmadi, H. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Modern*. Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- David, F. R (2011). *Strategic Management Concept And Cases*. England:Pearson Education Limited.
- Deal, T. E., & Peterson, K. D. (2009). *Shaping School Culture: Pitfalls, Paradoxes, and Promises* (2nd ed.). Jossey-Bass.
- Danupranata, G. (2018). *Manajemen Pemasaran Strategis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Epstein, J. L. (2011). *School, family, and community partnerships: Preparing educators and improving schools*. Westview Press.
- Ermaya, K. (2020). Analisis Aspek-Aspek Keunggulan Bersaing Di Sekolah Dasar Swasta Nugraha Bandung. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(1), 61–68.
- Fatahuddin, A., Sultan, S., & Badaruddin. (2023). Pengaruh Kepemimpinan, Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Aparat Kecamatan Soreang Kota Parepare. *Jurnal Pusaran Manajemen*, 2(1), 88–101.

- Farrukh, M., & Waheed, A. (2015). The Role of Training in Developing Human Resource Competitiveness. *Journal of Business Management*, 15(4), 89-102.
- Flippo, Edwin B. (1984). *Personnel Management*. New York: McGraw-Hill.
- Gauzali, A. (2019). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi*. Bandung: Alfabeta.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*. Harvard Business School Press.
- Hanifati, K., & Perdhana, M. S. (2021). Pengaruh Faktor Manajerial Dan Customer Relationship Management Terhadap Keunggulan Bersaing Guna Meningkatkan Kinerja Pada Perusahaan Jasa Transportasi Dan Logistik Di Kota Semarang [Phd Thesis, Undip: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis]. <https://Repofeb.Undip.Ac.Id/10034/>.
- Indriany, Y., 2016. Pengaruh Budaya Organisasi dan Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa. *Jurnal Bijak*. XIII (02). 165 - 186.
- Fisher, R. A. (1935). *The Design Of Experiments*. Oliver And Boyd.
- Ghozali, Imam, (2018), Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program Amos 16.0, Badan Penerbit Undip, Semarang.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic Econometrics* (5th Ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Hati, S. (2013). *Pengaruh kepemimpinan terhadap mutu pelayanan pendidikan*. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 5(2), 45-56.
- Hikmawati, 2017. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Makassar. Makassar.
- Ibrahim, M., Mohamed, A., & Ali, H. (2021). *Organizational Culture and Service Quality in Higher Education: Impact on Competitive Advantage*. *Journal of Business Research*, 28(3), 45-61.

- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi Dan Informasi*. Aditama.
- Irwanti, Y. M. G., Ferdian, A., & Mansur, D. M. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Guru (Studi Kasus SMK Telkom Bandung). *Diklat Review: Jurnal Manajemen Pendidikan dan Pelatihan*, 4(1), E-ISSN: 2598-6449, P-ISSN: 2580-4111.
- Kadafid dan Aprianti, (2020). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Slamet Riyadi Surakarta.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management* (15th Edition). New Jersey: Pearson Education
- Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (2017). *The Leadership Challenge: How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations* (6th ed.). Wiley.
- Leithwood, K., & Jantzi, D. (2005). *Transformational Leadership*. In B. Davies (Ed.), *The Essentials of School Leadership* (pp. 31-43). SAGE Publications.
- Lestari dan Irawan, (2022). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia, Usia dan Budaya Organisasi. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, Vol. 5, Program Studi Manajemen, STIE, Bima, Nusa Tenggara Barat.
- Lubis, R. L., & Pusparani, A. (2022). What do university students know about SDG4 quality education? A case study of business management education at Telkom University Indonesia. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 22(1), 103-113.
- Marlina Leny, (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Pendidikan,*” *Istinbath* 15: 123–39.
- Nisfiannoor, M. (2009). *Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Niazi, B. (2011). Training and Development Strategy and Its Role in Organizational Performance. *Journal of Public Administration*, 11(2), 34-45.

- Oktaviani, D. A., Dudija, N., & Sagala, E. J. (2020). Pengaruh Employee Engagement dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Guru di SMK Nurul Islam Brebes. *eProceedings of Management*, 7(3).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pasaribu, R. D., Anggadwita, G., Hendayani, R., Kotjoprayudi, R. B., & Apiani, D. I. N. (2021). Implementation of business process reengineering (BPR): Case study of official trip procedures in higher education institutions. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 14(3), 622-644.
- Pinatih, IGBA., dan Gorda, AANES., (2017). Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja, Stres Kerja, Teknologi Informasi, dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*. 2 (2) : 298 - 310.
- Rahareng, VJ., dan Relawan, N., (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *Jurnal AdBispreneur*. 2 (2) : 125 - 133.
- Ramadhan, P., dan Fachruddin, R., (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Informasi dengan Sistem Informasi Akuntansi Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*. 2 (4) : 1 - 16.
- Romadhona, A. F., & Wahyuningtyas, R. (2019). Komitmen dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Bank BJB Cabang Tamansari. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 12(1), 24-30.
- Safiuddin dan Sunarsih, (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Jurnal Az Zarka'*. 8 (2) : 175 - 217.
- Santoso, S. (2005). *Menguasai Spss 12 Dasar Untuk Pemula*. Elex Media Komputindo.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.

- Sekaran, U. (2013). *Research Methods for Business*. Salemba Empat.
- Septiari, et al. (2020). Pengaruh Terpadu Sumber Daya, Layanan, dan Kepemimpinan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Setiawan, et al. (2019). *Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Sihombing, EE., dan S., Marlon, (2014). Pengaruh Kepemimpinan dan Iklim Kerja untuk Menciptakan Kinerja Organisasi (Studi pada Universitas Graha Nusantara Padangsidimpuan). *Jurnal Administrasi Publik*. 2 (2) : 146 - 158.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumria, dan Malik, I., (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Di Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*. 4 (3) : 366 - 380.
- Sumarwinati, S., & Ratnasari, S. L. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Dimensi*.
- Suprobowati, D., dan Andiyani, DP., (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. 9 (2) : 100 - 109.
- Thamrin, M. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Visioner dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Pemerintah Kota Cimahi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 124-136.
- Tobing, L. T. L. (2006). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keunggulan Bersaing Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Medan [Phd Thesis, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro]. [Http://Eprints.Undip.Ac.Id/15697/](http://Eprints.Undip.Ac.Id/15697/)
- W.Tsao (2014), *Enhancing Competitive Advantages: The Contribution Of Mediator And Moderator On Stickiness In The Line*, Journal Of Retailing And Consumer Services 21 (2013) 150-157.
- Yasin, M., Azwar, dan Zain, F., (2015). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Suportif*

terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis. Jurnal Epigram. 12 (2) : 111 - 117.

Yuliana, dkk. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Yuniarti, et al, (2023). *Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan di Kota Kendari*. Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik Vol. 14. Pascasarjana UHO Kendari.

Zhang, X., Wang, Y., & Chen, H. (2021). *Visionary Leadership in Education: A Pathway to Sustainable Competitive Advantage through Service Quality Improvement*. Educational Leadership Review, 15(3), 321-338. doi:10.1080/19415257.2021.1189609.