

## DAFTAR RUJUKAN

- Angraeni, L., & Handy Darmawan, B. (2017). ANALISIS DAN TINDAK LANJUT TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN FISIKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM FISIKA. *Jurnal Pendidikan Informatika dan Sains*, 6(1), 72-82.
- Asaduzzaman, M., Hossain, M., & Rahman, M. (2014). Service quality and student satisfaction: a case study on private universities in Bangladesh. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*, 1(3), 128.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boky, Y. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar. *Jurnal Jaffray*, 14(2), 269-290.
- Brady, E. J. (1999). *Kimia Universitas: Asas & Struktur Edisi Kelima, Jilid Satu*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Chang, R. (2005). *Kimia Dasar Edisi Ketiga, Jilid Satu*. Jakarta: Erlangga.
- Depdiknas. (2008). *Pendekatan, Jenis, dan Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Direktorat Tenaga Kependidikan.
- Dewi, I. D. A. S. W. A. (2017). Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Proses Pembelajaran Kimia Di SMA Negeri 4 Singaraja. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha.
- Hamalik, O. (2007). *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasan, H. F. A., Ilias, A., Rahman, R. A., & Razak, M. Z. A. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1(3), 163-175.
- Huseman, R. C., Hatfield, J. D., & Miles, E. W. (1987). A new perspective on equity theory: The equity sensitivity construct. *Academy of management Review*, 12(2), 222-234.
- Irawan, H. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Kardoyo, K., & Nurkhin, A. (2016). Analisis kepuasan pelayanan perguruan tinggi (kasus pada Prodi Magister Pendidikan Ekonomi Unnes). *Cakrawala Pendidikan*, (2).
- Kependidikan, D. T., JENDERAL, D., Kependidikan, P. M. P. D. T., & NASIONAL, D. P. (2008). Penilaian kinerja guru. *Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional*.
- Lukum, A., & Paramata, Y. (2015). Students' Satisfaction toward the Services of the Chemical Laboratory. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 4(1), 22-29.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.
- Pan, Y. H. (2014). Relationships among teachers' self-efficacy and students' motivation, atmosphere, and satisfaction in physical education. *Journal of Teaching in Physical Education*, 33(1), 68-92.
- Panjaitan, P. (2013). Pengaruh kompetensi guru terhadap kepuasan siswa (Studi kasus pada SMA Negeri 2 Tebing Tinggi). *Jurnal Ilmiah Business Progress*, 1(1), 43-49.
- Paramarta, V., & Haruman, T. (2005). Kepuasan Kerja: Konsep, Teori, Pendekatan, dan Skala Pengukurannya. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi*, 6(3), 487-502.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Permendikbud R.I. No. 69 Tahun 2013 tentang *Kerangka Dasar dan Struktur Kurikulum Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah*.
- Permendiknas R.I. No. 24 Tahun 2007 tentang *Standar Sarana dan Prasarana untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMPT/MTs), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA)*.
- Purwandani, D., & Sutarsih, C. (2016). Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEND Tata Kelola Pendidikan*, 1(1), 80-90.
- Radja, N. R., Supramono, S., & Sulasmono, B. S. (2013). PENGARUH KUALITAS LAYANAN ATAS KEPUASAN SISWA DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS SISWA DI SMK KRISTEN SALATIGA. *Satya Widya*, 29(2), 83-92.

- Ratnapuri, A. (2017). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PRODI S1 BIOLOGI FKIP UKI TERHADAP KINERJA DOSEN BIOLOGI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRAKTIKUM. *Pro-Life*, 4(2), 375-385.
- Rustaman, D., Yudianto, A., Subekti, R., dan Nurjhani. (2005). *Strategi Belajar Mengajar Biologi*. Malang: UM PRESS.
- Sallis, E. (2006). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Singarimbun, M. dan Sofian E. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sobari, R. N. (2014). *Tingkat Kepuasan Peserta Didik terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMK Averus* (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Silberberg, M. S. (2003). *Chemistry The Molecular Nature of Matter and Change 3rd Edition*. Amerika: Mc. Graw Hill.
- Srinadi, I. G. A. M., & Nilakusmawati, D. P. E. (2008). Faktor-Faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas sebagai lembaga pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 3(3).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukardi. (2003). *Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surbakti, R. T. (2014). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Golongan 1 di Universitas Katolik Parahyangan. *E-Journal Graduate Unpar*, 1(2), 211-232.
- Susiwi. (2007). *Belajar dan Pembelajaran Kimia*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Suyanti, R. D. (2010). *Strategi Pembelajaran Kimia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.

Van Truong, H., Pham, C. H., & Vo, N. H. (2016). Service quality and students level of satisfaction in private colleges in Vietnam. *International Journal of Financial Research*, 7(3), 121-128.

Udiutomo, P. (2011). Analisa Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011. *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa*, 1(1).

Undang-undang R.I. No. 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional*.

Wiratma, I. G. Lanang & Wayan Subagia. (2014). Pengelolaan Laboratorium Kimia pada SMA Negeri di Kota Singaraja. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 3(2), 425-436.

