

## DAFTAR PUSTAKA

- Absah, Yeni. (2006). *Pengaruh Pembelajaran Organisasi PTS terhadap Kompetensi, Tingkat Diversifikasi PTS, dan Kinerja PTS di Sumatera Utara* [Online]. Tersedia: <http://www.damandiri.or.id/file/yeniabsahunair> [28 Juli 2008]
- Achmad, Agus. (2005). *Mempertahankan Pelanggan* [Online]. Tersedia: <file:///C:/Documents%20and%20Settings/wmm/Local%20Settings/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/Q6NXXVPN/MEMPERTAHANKAN%2520PELANGGAN%5B1%5D.ppt#256,1,MEMPERTAHANKANPELANGGAN> [28 Juli 2008]
- Afrizal. (2004). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Medan* [Online]. Tersedia: <http://digilib.usu.ac.id/download/fe/04013823.pdf>. Tesis Magister Universitas Sumatera Utara [5 Mei 2009]
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arisandy, Desi. (2004). *Hubungan Antara Persepsi Karyawan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Bagian Produksi Pabrik Keramik "Ken Lila Production" Di Jakarta. Dalam Jurnal Physche* [Online], Vol 1 (2), 23 halaman. Tersedia: [http://psikologi.binadarma.ac.id/jurnal/jurnal\\_desy.pdf](http://psikologi.binadarma.ac.id/jurnal/jurnal_desy.pdf) [30 Maret 2009]
- Effendi, M. Jafar. (2008). *Sekolah Model SSN* [Online]. Tersedia: <http://mjafareffendi.wordpress.com/2008/12/11/sekolah-model-ssn/> [2 April 2009]
- Gasparz, Vincent. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gasparz, Vincent. (2001). *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gitlow, Howard S. et al. (2005). *Quality Management*. Singapura: Mc Graw Hill.
- Harjanto. (2008). *Perencanaan Pengajaran*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Juliandi, Azuar. (). *Mengolah Data Korelasi dengan Excell* [Online]. Tersedia: <http://www.azuarjuliandi.com> [4 April 2009]

- Julita. (2008). *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Dalam Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis [Online], 13 halaman. Tersedia: <http://paul02583.files.wordpress.com/2008/05/kualitas-pelanggan.pdf> [28 Juli 2008]
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Nazir. Mohamad. (1983). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia.
- Ningsih, Kurnia. (2007). *Pengaruh Iklim Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Subang Tahun 2007 (Studi Deskriptif terhadap Perilaku Produktivitas Kerja Pegawai*. Tesis Megister pada Adpen UPI. Tidak diterbitkan.
- Rahmulyono, Anjar. (2008). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman* [Online]. Skripsi pada FE UII Jogjakarta. Tersedia: <http://rac.uui.ac.id/server/document/Public/2008052501581504311196.pdf> [28 Juli 2008]
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Reksoatmodjo, Tedjo N. (2006). *Statistika*. Bandung: Refika Aditama.
- Riduwan. (2004). *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2007). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis, Edward. (2007). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: Ircisod.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Slamet, Margono. (2008). *Mutu Jasa Pendidikan* [Online]. Tersedia: file:///C:/Documents%20and%20Settings/wmm/Local%20Settings/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/95C24NH3/3.%2520MUTU%2520JASA%2520PENDIDIKAN%2520%5B1%5D.ppt#262,7,Slide 7 mutu di pt (28 Juli 2008)
- Soetjipto, Budi W. (1997). *Service Quality*. Jakarta: Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI.
- Sosiadi, Rohyan. (2008). *Pelayanan Prima*. Bandung.

- Sugandi, Yohanes. (2006). *Pengaruh Pelatihan dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Mengajar Guru*. Tesis Magister pada Adpen UPI. Tidak diterbitkan.
- Sugito, Hadi. (2005). *Mengukur Kepuasan Pelanggan* [Online]. Tersedia: <http://hadisugito.fadla.or.id/2005/12/11/mengukur-kepuasan-pelanggan/> [29 Juli 2008]
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:Alfabeta.
- . (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta; Rineka Cipta.
- Suryabrata, Sumadi. (1983). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tadjo, Joel. (2007). *Korelasi antara Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dan Kepuasan Peserta Diklat Guru Adaptif di P4TK BMTI Bandung*. Karya Tulis Ilmiah Widyaiswara: tidak diterbitkan.
- Tim Direktorat Pembinaan Taman Kanak-kanak dan Sekolah Dasar. (2009). *Standar Input, Proses, dan Out Put Sekolah Dasar Standar Nasional (SDSN)* [Online]. Tersedia: <http://www.mbs-sd.org/isi.php?id=106> [4 April 2009]
- Tjiptono, Fandi. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- . (2008). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- ., dan Gregorius Chandara. (2004). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- TN. (2003). *Materi Pelatihan Manajemen Mutu*. Jakarta: WHO.
- Universitas Pendidikan Indonesia. (2007). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: UPI.
- Utang, Jaya. (2007). *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dan Gaya Kepemimpinan Kepala Pusat terhadap Efektivitas Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan*. Tesis Magister pada Adpen UPI Bandung: tidak diterbitkan.
- Wicaksono, Setiawan. (2006). *Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Budaya Kualitas (Studi pada PT. Hari Terang Industry –*

Surabaya) [Online]. Tersedia:

<http://www.damandiri.or.id/file/setiawanwicaksonounbraw> [28 Juli 2008]

Wongkeban. (2008). *Kepuasan Pelanggan* [Online]. Tersedia:  
<http://wongkeban.wordpress.com/2008/06/08/kepuasan-pelanggan> [28 Juli 2008]

