

DAFTAR PUSTAKA

- AIBEP (2008). *Education Quality Assurance and Improvement System*. Academic Paper, Jakarta
- Akdon dan Sahlan Hadi, 2006. *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*,. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Arcaro, Jerome S. 2007. *Pendidikan Berbasis Mutu; prinsip-prinsip perumusan dan tata langkah penerapan*. Yoyakarta: Pustaka Pelajar.
- David Clutterbuck and Megginson. 1999. *Techniques for Coaching and Mentoring*. [Online]. Tersedia : <http://trainingzone.co.uk/item/10595>
- Departemen Pendidikan Nasional, 2003. *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta: Depdiknas.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2005. *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, Tentang Guru dan Dosen*, Jakarta: Depdiknas.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2005. *Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Nasional Pendidikan*, Jakarta: Depdiknas.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2007. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 07 Tahun 2007, tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan*, Jakarta : Depdiknas.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2007. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 16 Tahun 2007, tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru*, Jakarta: Depdiknas.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2007. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 41 tahun 2007, tentang Standar Proses*, Jakarta: Depdiknas.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2007. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 41 Tahun 2007, tentang Standar Proses*, Jakarta: Depdiknas.
- Hadis, A. dan B. Nurhayati. 2010. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Hanna Cabaj. 2001. *Am I Teaching Well?: Self-Evaluation Strategies for Effective Teachers*. Philadelphia. Pippin Publishing.

Juran, Joseph. 1970. *Consumerism and Product Quality*. New York.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran: Jilid Ke – 2, Bahasa Indonesia (Edisi Ke- 12)*. Jakarta. PT INDEKS Gramedia Group.

Kountur, Ronny. 2003. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi & Tesis (Cetakan Ke-1)* Jakarta: PPM.

Kriyantono, Rachmat . 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi (Cetakan Ke – 4)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

LPMP Jawa Barat. (2008). *Panduan Program TSE LPMP Jawa Barat*. Bandung: tidak diterbitkan

LPMP Jawa Barat. (2008). *Laporan Hasil Pelaksanaan Program Pelayanan Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: tidak diterbitkan

Mulyasa, 2005. *Menjadi Guru Profesional. Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*. Bandung: Rosdakarya.

Morgan and Murgatroyd. 1994. *Total Quality Management in the Public Sector: An international perspective*. Philadelphia: Open University Press.

Napitupulu, Pamin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction (Cetakan Ke-1)*. Bandung: PT. Alumni.

Nasution, M., Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Rasto. *Kompetensi Guru*. <http://rasto.wordpress.com/2008/01/31/kompetensi-guru>. Diakses pada 24 Maret 2011.

- Riduwan. 2004. *Metode & Riset Menyusun Thesis*. Bandung: Alfabeta.
- Rudd, P. and Davies, D. 2000. *Evaluating in School Self-Evaluation*. <http://www.scribd.com/doc/24545182>. Diakses Pada 24 Maret 2011.
- Robertson, Jan. 2000. *Coaching Educational Leadership*. London : SAGE Publications.
- Rohani, Ahmad. 2010. *Pengelolaan Pengajaran –Sebuah Pengantar Menuju Guru Profesional-* Edisi Revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Saud, Udin S. 2009. *Pengembangan Profesi Guru*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardan, D. 2010. *Supervisi Profesional (Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Era Otonomi Daerah)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS dan CV. Ngeksigondo Utama.
- Supranto J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryana, *Mengkriminalisasi Rakyat*. <http://cuyana.multiply.com/journal>. Diakses pada tanggal 6 Nopember 2010.
- Tjiptono, Fandi & Anastasia, Diana. 2003. *Total Quality Management (TQM) (Edisi Ke-5)*. Yogyakarta: ANDI.
- Winarsih, Atik Septi & Ratminto. 2009. *Manajemen Pelayanan (Cetakan Ke – 4)* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yunus, Falah. *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*. http://www.geocities.com/guruvalah/Manaj_Pening_Mutu_Pend.html. Diakses pada tanggal 17 Mei 2011.
- Dr. Istamar Syamsuri, M.Pd, Univeritas Negeri Malang, Makalah disampaikan dalam Lokakarya MIPAnet 2010,
- The Indonesian Network of Higher Educations of Mathematics and Nanutal Sciences, tanggal 26-27 Juli 2010, di IPB, Bogor.