

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Al-Rasyid, H. (1994). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Program Studi Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Sosiologi Antropologi Program Pascasarjana UNPAD.
- Arikunto, S. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2004). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Caldwell, B. J., & Harris, J. (2009). *Why not the Best School?* Camberwell: ACER Press.
- Departemen Pendidikan Nasional RI. (2001). *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (Buku 1)*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Departemen Pendidikan Nasional RI. (2009). *Permendiknas Nomor 63 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Departemen Pendidikan Nasional RI. (2005). *PP Nomor 19 tentang Standar Nasional Pendidikan*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Departemen Pendidikan Nasional RI. (2003). *Undang-undang Nomor 20 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Fattah, N. (2008). *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Furqon. (2009). *Statistika Terapan untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Massachusetts: Lexington Book S, DC.
- Gujarati, D. N. (2004). *Basic Econometrics* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hamalik, O. (2001). *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

- Johnson, R., & Bhattacharyya, G. (1985). *Statistics Principles and Methods*. Canada: John Wiley & Sons Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran Jilid 1*. (B. Molan, Trans.) Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. (B. Molan, Trans.) Jakarta: PT.Indeks.
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (1999). *Principles of Marketing* (2nd Europe ed.). New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Macaulay, S., & Cook, S. (1997). *How to Improve Your Customer Service, Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi pelanggan*. (Y. I. Sambodo, Trans.) Jakarta: Gramedia.
- Malhotra, N. K. (2004). *Marketing Research: An Applied Orientation*. New Jersey: Prentice Hall.
- Murdick, R. G., Ross, J. E., & Claggett, J. R. (1990). *Information Systems for Modern Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer perceptions and Expectation*. New York: the Free Press.
- Riduwan. (2009). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rochaety, E. d. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Education International.
- Sagala, S. (2003). *Manajemen Berbasis Sekolah dan Masyarakat*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis, E. (2008). *Total Quality Management in Education*. (A. A. Riyadi, & Fahrurrozi, Trans.) Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Suhardan, D. (2006). *Supervisi Bantuan Profesional, Layanan Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran*. Bandung: Mutiara Ilmu.
- Sumayang, L. (2003). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suryadi, A. (2010). Teori, Konsep, dan Aplikasi Penjaminan Mutu Pendidikan Dalam Perspektif Keunggulan. *Lokakarya Penulisan Tesis pada Program Studi Penjaminan Mutu Pendidikan SPS UPI* (p. 11). Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sutojo, S. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. (2008). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Tim Penyusun LAN. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi negara.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zamroni. (2007). *Meningkatkan Mutu Sekolah*. Jakarta: PSAP Muhammadiyah.