

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2005. *Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Akdon. (2008). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi & Manajemen*. Bandung: Dewi Ruchi.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2007). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bafadal, Ibrahim. (2004). *Manajemen Perlengkapan Sekolah: Teori dan Aplikasinya*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Bafadal, Ibrahim. (2008). *Manajemen Perlengkapan Sekolah:Teori dan Aplikasinya (Cetakan Ketiga)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Febriani, Bella Rizki. (2013). *Pengaruh Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan Di PPPPTK TK dan PLB Bandung*. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Dahlan, Alwi, dkk. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Daryanto, H.M. (2006). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*. Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fachruddin, Imam. (2009). *Desain Penelitian*. Malang.
- Hamalik, Oemar. (2001). *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. (2006). *Manajemen Pemasaran Edisi 11*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran JasaI*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A., P., (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63*. Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63*. Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2005). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 66*. Jakarta.
- Minarti, Sri. (2011). *Manajemen Sekolah (cetakan kesatu)*. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media.
- Mukhyi, Moh. Abdul dan Hadir, H. (1995). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Gunadarma.
- Mulyono. (2008). *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media Group.
- Nasution. (2003). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. (2009). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratinto & Winarsih, Septi. (2010). *Manajemen Pelayanan (Cetakan VII)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Riduwan. (2006). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan dan Sunarto. (2011). *Pengantar Statistika: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, dkk. (2013). *Cara Mudah Belajar SPSS Versi 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian. (2010). *Manfaat Pendidikan dan Pelatihan* (dalam Ewintri. Tersedia online: <http://masimamgun.blogspot.com/2010/04/pendidikan-dan-pelatihan-sumber-daya.html>) 15 maret 2015
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono & Eri W. (2002). *Statistika Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi. (2009). *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah: Konsep dan Aplikasi*. Bandung: PT Sarana Panca Karya Nusa.
- Sururi & Nugraha. S. (2007). *Belajar SPSS For Windows Untuk Mengelola Data Penelitian*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Suryabrata, Sumadi. (2009). *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sutopo dan Suryanto, A. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia.
- Tim dosen jurusan administrasi pendidikan. (2010). *Pengelolaan Pendidikan*. Bandung: Jurusan Administrasi Pendidikan.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Wahyuningrum. (2004). *Buku Ajaran Manajemen Fasilitas Pendidikan*. [Online]. Diakses dari [staff.uny.ac.id/sites/default/files/BAB%20Manaj%20Fasilitas.pdf](http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/BAB%20Manaj%20Fasilitas.pdf) 15 maret 2015
- Zainuri (2009). *Administrasi dan Pelayanan*, [Online]. Diakses dari <http://administrasidanmanajemen.blogspot.co.id/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan.html> 15 maret 2015