

DAFTAR PUSTAKA

- ABKIN. 2007. *Rambu-Rambu Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*. Bandung: ABKIN.
- Al-Hakim, Ibrahim. 2011. *Program Supervisi untuk Meningkatkan Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Skripsi Jurusan PPB FIP UPI.
- Al-Hakim, Ibrahim. 2011. *Program Supervisi untuk Meningkatkan Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Skripsi Jurusan PPB FIP UPI.
- Amins, A. 2012. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.
- Anonim, Tim Penyusun Balai Pustaka, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- ASCA. 2005. *National Model. A Framework for School Counseling Programs*.
- _____. 2012. *National Model. A Framework for School Counseling Programs; Third Edition*.
- Dasrizal. 2009. *Pentingnya Supervise Pendidikan Sebagai Upaya Peningkatan Profesionalisme Guru*. Jurnal Guru, No. 1 Vol 6. 9-19.
- Depdiknas. (2003). UU Nomor 20 Tentang Sistem Pendidikan Nasional., Jakarta : Depdiknas.
- _____. (2008). *Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan Layanan Bimbingan dan Konseling Dalam Jalur Pendidikan Formal*. Bandung : ABKIN.
- _____. 2007. *Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidikan dan Tenaga Kependidikan. Rambu-rambu Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*. Jakarta:Departemen Pendidikan Nasional.
- Dewi, Nintan. dkk., (2013). *Determinasi Supervisi Bimbingan dan Konseling, Iklim Kerja Sekolah, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guru Pembimbing pada SMA Negeri di Kabupaten Badung*. e-journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha. Volume 4. 10 halaman.
- Ekstrom, Ruth B, et al. (2004). *A survey of assessment and evaluation activities school counselor. Professional school counseling*, 10962409. Vol. 8, issue 1.

- Eraut, Michael. (1994). *Developing Professional Knowledge And Competence*. Philadelphia : Routledge.
- Furqon, dkk., 2001. *Peningkatan Kinerja Profesional Guru Pembimbing melalui Penelitian Kolaborasi*, (Laporan Penelitian), tidak diterbitkan.
- Gomes, F. C. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:
- Gysbers, N. C dan Henderson. P. (2006). *Developing & Managing Your School Guidance & Counseling Program*. (4th edition). Alexandria, VA:ACA.
- Hajati, Kartika. 2010. *Model Program Peningkatan Kompetensi Konselor Sekolah Menengah Atas Berbasis Standar Kompetensi Konselor Indonesia*. Disertasi. Tidak diterbitkan. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Hasibuan, S. P. M. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Bumi Aksara
- Ilfiantra, et al. (2006). "*Peningkatan Mutu Tata Kelola Layanan Bimbingan dan Konseling Pada Sekolah Menengah Atas Di Provinsi Jawa Barat*". Bandung. Penelitian PPB FIP UPI.
- Jones, Pam. 2002. *Buku Pintar Manajemen Kinerja*. Terjemahan Anthony R. Indra. Jakarta: Metalexia Publishing & PT Qreator Tata Qarakter.
- Kania, Dewi. (2011). *Kinerja Guru BK Pasca Program Sertifikasi Guru*. (Tesis). Universitas Pendidikan Indonesia (tidak diterbitkan).
- Kartadinata, Sunaryo. (2011). *Arah Kebijakan Pengembangan dan Kode Etik Profesi Bimbingan dan Konseling Indonesia*.
- Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. (2015). *Sertifikasi Guru dalam Jabatan Tahun 2015 (Buku 1 Pedoman Penetapan Peserta)*. Jakarta: Kemendikbud.
- Kolarik, William J. (1995). *Creating Quality*. Singapore: McGrahwhill.
- Kotler, Philip & Keller, Kevvin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran (Ed. 13)*. Jakarta: Erlangga.
- Kurnaningsih, Yari Dwi. (2010). *Perbedaan Kinerja Guru BK yang sudah Sertifikasi dengan yang Belum Sertifikasi*. Salatiga: Progi Bimbingan dan Konseling UKSW.

- Kurnaningsih, Yari Dwi. (2013). *Manajemen E-Training untuk Meningkatkan Kompetensi Guru Bimbingan dan Konseling*. Makalah pada Kongres XII, Konvensi Nasional XVIII ABKIN dan Seminar Internasional Konseling.
- Langton, N & Robbins, S.P. *Foundamental of Organizational Behavioral second Canadian Edition*. Don Mills, On: Prentice Hall Canada.
- Lovelock, C. dan J. Wirtz. (2007). *Srvive Marketing: People, Technology, Strategy*, 6th ed. Upper Saddle River, N.J. : Pearson Education International.
- Lovelock, C., P. Patterson, and R. Walker. (2004). *Service Marketing: An Asia-Pacific and Australian Perspective*. 3rd ed. Frenchs Forest. NSW: Pearson Education Australia.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.P. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Menurut Rivai, V., Basri, AFM., Sagala, EJ., Abdullah, B. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Murni, Sylviana. 2009, *Pengaruh Iklim Organisasi, Pengetahuan Manajemen Terhadap Kinerja Kepala Sekolah: Studi Kausal pada SMP Negeri Jakarta*. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, Vol. 15, No. 3. p. 405-431.
- Mursalin, Ihsan. (2013). *Profil Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling Sekolah Menengah Atas Negeri*. Skripsi. Jurusan PPB FIP UPI.
- Nasution, M. Nur. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Nilsson, Staffan. (2007) *From higher Education to professional practice a comparative study of physicians and engineers learning and competence use* . Linköping : Linköping University Department of Behavioural Sciences and Learning.
- Ningsih, Emin (2009) *Pengembangan Program Supervisi Bimbingan Konseling Untuk Meningkatkan Kompetensi Konselor (Studi Deskriptif terhadap Konselor SMA di kabupaten Cirebon)*. Bandung : Jurusan Bimbingan dan Konseling UPI.
- Nova Scotia Teacher Union. (2007). *Comprehensive Guidance and Counselling Program*. Nova Scotia: crown

- Nulhakim, T. Rusman. 2007. *Kinerja Guru dan Implikasinya Pada Tunjangan Jabatan*. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, Edisi Khusus I Tahun Ke-13. p. 230-241.
- Nurihsan, A. Juntika. (2002). *Pengantar Bimbingan dan Konseling*. Bandung: Jurusan PPB FIP UPI dan UPTLBK UPI.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1985). "conceptual of model service quality and its implications", *Journal Marketing*, Vol. 49, Fall, p. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64. No. 1, p.12-40.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 18 Tahun 2007 tentang Sertifikasi bagi Guru dalam Jabatan. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional. (2008) : *Standar kualifikasi dan kompetensi konselor*.
- Riyadi, Arie Rakhmat. (2009). *Aplikasi Model Service Quality (SERVQUAL) untuk Meningkatkan MutuLayanan Bimbingan dan Konseling di SMA: (Penerapan Konsep Bidang Manajemen Pemasaran pada Penyelenggaraan Layanan Bimbingan Konseling di SMA Negeri dan Swasta Wilayah Kota Bandung)*. Tesis. BK SPs UPI.
- Robbins, S. P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ruky, Achmad S. 2002. *Sistem Manajemen Kerja*. Jakarta: Gramedia.
- Ruky, S.A. 2001. *Sistem Manajemen Kerja: Performance Management System, Panduan Praktis untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Salim, Peter. 1987. *Contemporary English-Indonesia Dictionary*, Third Edition. Jakarta: Modernism English Press.
- Samsudin, S. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Shahin, A. (2007). *SERVQUAL and Model of Service Quality Gap: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Service*. Teheran: Departemen of Management, University of Isfahan, Iran.
- Simamora. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Aditama Media.

- Simamora. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Edisi III, Aditama Media.
- Solehudin, M. 1993. *Spektrum Petugas Bimbingan di Sekolah Menengah Atas*. Tesis. PPS IKIP Bandung.
- Spencer, L.M., Spencer, S.M, (1993), *Competence at Work: Model for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suherman, Uman. (2011). *Manajemen Bimbingan dan Konseling*. Bandung: Rizqi Press.
- Surya, M. (1994). *Dasar Dasar Konseling Pendidikan (Teori & Konsep)*. Yogyakarta: Kota Kembang.
- Taufiq, Agus. 2008. *Model Kinerja Supervisi Konselor untuk Meningkatkan Kompetensi Profesional Konselor Sekolah*. Disertasi Doktor FIP UPI Bandung: tidak diterbitkan.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2007). *Service, Quality and Satisfaction (ed. 2)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Ulfah. (2009). *Profil Kompetensi Pribadi Konselor Sekolah Menengah Atas*. Skripsi Jurusan PPB FIP UPI.
- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Undang-undang Republik Indonesia. (2010). *Undang-Undang SISDIKNAS: Sistem Pendidikan Nasional*. Bandung: Fokus Media.
- Zeithaml & Valerie. (1988). "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means – End Model and Synthesis of Evidence", *Journal of Marketing*, Vol.52 p.2-22

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L. (1990). Delivering quality service; Balancing *costumer persceptions and expectations*. The Free Press, New York, NY.