

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku dan Artikel Jurnal:

- Akdon dan Hadi (2005) *Aplikasi statistik dan Metode Penelitian untuk Administrai Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Akdon dan Riduwan. (2009). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen* . Bandung: Dewa Ruchi.
- Alma, Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arifin, Zainal. (2008). *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Lentera Cendikia.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Buttle, Fracis. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Jakarta: Bayumedia.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Bumi Aksara.
- Freddy, Rangkuti. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ilias, et all. (2008). "Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institution." *Jurnal Internasional Business Research 1*. (3)
- J. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran. Edisi Melenium I*. Terjemahan oleh Hendra Teguh. Jakarta: Prehalindo.
- Lupiyoadi, Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martilla. (1977). *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing.
- Mathis, Robert (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moekijat. (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Muzakiyah. (2011). "Analisis Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. 10. (1)
- Nasution. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rutoto, Sabar. (2007). *Pengantar Metodelogi Penelitian*. FKIP: Universitas Muara Kudus.
- Sallis, Edward. (2006). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.

Icha Viozlia Ananda, 2017

PENGARUH MUTU LAYANAN TRAINER TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI BALAI PELATIHAN OPERASI DAN PEMASARAN AGUS SUROTO PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Sanjaya. (2006). *Strategi Pembelajaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sopatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sudjana. (2002). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sunarto. (2006). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Ust Press.
- Surakhmad, Winarno. (1982). *Pengantar Penelitian Dasar Metode Teknik*. Bandung: TARSITO.
- Syaodih. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. (2003). *Total Quality Management*. Jakarta: ANDI.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Purnama, Nursya'bani. (2006). *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Purwanto. (2017). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yamit, Zulian. (2003). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: Ekonisia.

2. Sumber Online dan Bentuk Lain:

- A, Kusman. (2016). *Kepuasan Peserta Diklat Dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Balai Diklat Keagamaan Manado*. [Online]. Diakses dari : <http://bdkmanado.kemenag.go.id/file/dokumen/KTIKepuasan.pdf>. (Februari 2017)
- Amir, Fachruzi . (2012) *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT Hasjrat Abadi di Makassar*. [Online]. Diakses dari : <https://www.scribd.com/document/97986700/ANALISIS-FAKTOR-FAKTOR-YANG-MEMPENGARUHI-KEPUASAN-PELANGGAN-PADA-PT-HASJRAT-ABADI-DI-MAKASSAR>. (Februari 2017)
- Anggraini, Nopita. (2016). *Peran Guru dalam Proses Pembelajaran*. [Online]. Diakses dari : http://www.kompasiana.com/nopitaanggraini0311/peran-guru-dalam-proses-pembelajaran_5710f5db21afbd1409810ecf. (Maret 2017)
- Cahyawati, Dian. (2010). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Laboratorium Komputer Jurusan Matematika Fakultas MIPA*. [Online]. Diakses dari :

- <https://jpsmipaunsri.files.wordpress.com/2011/02/0101-08-a-1-dian-ok.pdf>. (Februari 2017)
- College, BC. (2003). *Understanding Student Satisfaction*. [Online]. Diakses dari : http://admin.selkirk.bc.ca/research/documents/issue_satisfaction%5BI%5D.pdf. (Februari 2017)
- Darmawansyah, Fitra. (2010). *Kepuasan Pelanggan pada PT Astra Honda Internasional Tbk*. [Online]. Diakses dari : <http://batuucorpztm.blogspot.co.id/>. (Maret 2017)
- Garmawandi. (2012). *Pelayanan Pendidikan Oleh Guru Dan Sekolah Dilihat Dari Sudut Pandang "Services Marketing In Education"*. [Online]. Diakses dari : <http://garmawandi-mmugm.blogspot.co.id/2012/07/opini-layanan-pendidikan.html>. (April 2017)
- Hilyatul, Ai. (2013). *Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi terhadap Kepuasan Siswa pada SMP Swasta Se-Kota Tasikmalaya*. [Online]. Diakses dari: <http://repository.upi.edu/1625/>. (Maret 2017)
- Maisaroh, Siti. (____). *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta*. [Online]. Diakses dari : http://upy.ac.id/ekonomi/files/pengaruh%20manajemen%20mutu%20layanan%20terhadap%20kepuasan%20peserta%20didik%20di%20universitas%20pgri%20yogyakarta%20_siti%20maisaroh_.pdf. (Februari 2017)
- Sanjaya, Ade .(2015). *Pengertian Kepuasan Pelanggan Definisi Cara Mengukur dan Sebab KetidakPuasan*. [Online] Diakses dari : <http://www.landasanteori.com/2015/07/pengertian-kepuasan-pelanggan-definisi.html>. (Maret 2017)
- Setiyaningrum, Ayu. (____). *Implementasi Model Evaluasi Cipp Pada Pelaksanaan Program Pendidikan Dan Pelatihan Di BPTT Darman Prasetyo Yogyakarta*. [Online]. Diakses dari : <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/fiftp/article/viewFile/5395/5100>. (Februari 2017)
- Tindaon, Shanty. (2013). *Tabel Daftar Nilai-Nilai r Product Moment*. [Online]. Diakses dari : <http://shantycr7.blogspot.co.id/2013/07/tabel-daftar-nilai-nilai-r-product.html>. (April 2017)
- Widyarini. (2015). *Survey Kepuasan Peserta Diklat terhadap Penyelenggaraan Diklat di Balai Diklat Keuangan dengan Menggunakan Importance-Performance Analysis(IPA)*. [Online]. Diakses dari : <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/418-artikel-soft-competency/21247-survey-kepuasan-peserta-diklat-terhadap-penyelenggaraan-diklat-di-balai-diklat-keuangan-dengan-menggunakan-importance-performance-analysis-ipa>. (Maret 2017)

- Wina, Martina. (2013). *Pengaruh Mutu Pelayanan Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan Dan Pelatihan Di Sentra Pendidikan Bri Bandung*. [Online]. Diakses dari: <http://repository.upi.edu/3031/>. (Maret 2017)
- Winahyuningsih. dkk. (2013). *Pengaruh Metode, Materi dan Trainer Pelatihan Terhadap Efektivitas Pelatihan*. [Online]. Diakses dari: http://eprints.umk.ac.id/1645/2/BAB_II.pdf. (Februari 2017)