

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistitik Dalam Penelitian*. Desember : CV Pustaka Setia.
- [BSN] Badan Standardisasi Nasional. (2001), *Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan*, Jakarta : BSN; (SNI 19-9001-2001).
- Chrishandy, Ivan A. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi pada FPEB UPI Bandung: Tidak diterbitkan.
- Dekker, A. Steven. (2001). *Measure Service Quality: Reexamination and Extension*. E-Journal of Marketing. Vol. 56. July, 55-68. (Diterjemahkan oleh Sutanto).
- Effendi M. Guntur. (2009). *Transformasi Manajemen Pemasaran + Membangun Citra Negara*. Jakarta : Sagung Seto.
- Gasperz, Vincent. (2001). *Sistem Manajemen Kualitas (Quality Management System)*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- _____. (2009). *ISO 9001:2000, and Continual Quality Improvement*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hasibuan, H. Malayu, (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Indradinata, Iskandar. (2007). *Terampil dan Sukses Melakukan Audit Mutu Internal*. Bandung : Alfabeta.
- Juran, M., J. (1995). *Merancang Mutu*. Buku 5. Jakarta: PT. Pustaka Binawan Presindo.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong (2001). *Principles of Marketing*, Ninth Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip et al. (2000). Buku 1, *Manajemen Pemasaran Pemasaran Perspektif Asia*. Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang.

- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2001). Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa "Teori dan Praktik" (Service Management)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Siagian, Sondang. MPA. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Somantri dan Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung:Pustaka Setia.
- Suardi, Rudi. (2006). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Penerapannya untuk Mencapai TQM*. Jakarta: Teruna Grafika.
- _____. (2006). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*. Jakarta. PPM.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- _____. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung; CV. Alfabeta.
- _____. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*,Alfabeta:Bandung.
- Tatang Uep Sontani dan Sambas Ali Muhidin, (2011), *Desain Penelitian Kuantitatif, Panduan Praktis bagi Dosen dan Mahasiswa*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Tim Administrasi Perkantoran. (2004). *Modul Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor. Yudhistira.
- Tjiptono Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. (1997). *Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. (2007). *Service, Quality & Satisfaction edisi 2*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Sumber Skripsi

- Andina, Rima. (2007). *Dampak Penerapan ISO 9001:2000 Terhadap Kinerja Karyawan dan Kualitas Makanan di Hongkong Noodle Restoran Surabaya*, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Petra Surabaya: Tidak diterbitkan.
- Chrishandy, Ivan A. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi pada FPEB UPI Bandung: Tidak diterbitkan.
- Maulana, Arief. (2011). *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Guru di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat terhadap Kepuasan Peserta Diklat siswa SMK*. Skripsi Manajemen UPI Bandung: Tidak diterbitkan.
- Rustiyan. (2011). *Pengaruh Implementasi Audit Mutu Internal Berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Produktivitas Kerja Pegawai PPPPTK TK dan PLB Bandung*. Skripsi Administrasi Pendidikan UPI Bandung: Tidak diterbitkan.
- Supriyadi, Eko. (2012). *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Guru Di SMK Negeri 1 Sedayu Bantul*. Jurnal Skripsi Fakultas Teknik Sipil Yogyakarta, 27-29