

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad. (1985). *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Alma, Buchari. (2005). *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Akdon, (2008). *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian untuk Administrasi & Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkulu. (2013). *Analisa Kepuasan Peserta Terhadap Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan*. [Online]. Tersedia: <http://bbpp-batangkulu.cpm/bbpp/index.php/all-category/kajiwidya/197-kw10/> (Diakses 23 Mei 2013).
- Endah, Dwi. (2008). *Manajemen Mutu Layanan Guru di UPTD BPTP Memiliki Pengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Siswa SMK*. Skripsi FIP UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Furchan. (1982). *Penelitian Dalam Pendidikan*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Hadiwijaya, Hendra. (2011). "Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang". *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*. Vol 1 No. 3, 221-237. [Online]. Tersedia: <http://news.palcomtech.com/wp-content/uploads/2012/01/HENDRAHADIWIJAYA-JE01032011.pdf> (Diakses 12 Februari 2013).
- Handayani, Tri dan Karel D.I Sir. (2012). *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Diklat Pertanian Bagi Aparatur Maupun Non Aparatur*. [Online]. Tersedia: <http://widyatan.com/index.php/arsip/artikel/manajemen/236-pendekatan->

[mutu-dan-kepuasan-pelanggan-dalam-pelayanan-diklat-pertanian-bagi-aparatur-maupun-non-aparatur/](#) (Diakses 12 Februari 2013).

Hamalik, Oemar. (2001). *Sistem dan Prosedur Pengembangan Kurikulum Lembaga Pendidikan dan Pelatihan*. Bandung: Trigenda Karya.

\_\_\_\_\_. (2003). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan*. Bandung: YP Pemindo.

Hasibuan, Malayu. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Juniawati, Nia. (2012). *Pengaruh Mutu Pelayanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi Dan UMKM Provinsi Jawa Barat*. Skripsi FIP UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.

M. Guntur, Effendi. (2010). *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Sagung Seto.

Manulang, M. (1992). *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Manullang, Ida. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*. Tesis Universitas Sumatera Utara. [Online]. Tersedia: <http://repository.usu.ac.id/> (Diakses 12 Februari 2013).

Mukhyi, Abdul dan Hadir Hudiyanto. (1992). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gunadharma.

Nasution, S. (2009). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Nawawi, Hadari. (1993). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Nazir, Moh. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Notoatmodjo, S. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

**Wina Martiana, 2013**

Pengaruh Mutu Pelayanan Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan Dan Pelatihan Di Sentra Pendidikan BRI Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Riduwan dan Sunarto, (2011). *Pengantar Statistika (Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis)*. Bandung: Alfabeta.
- Ruhika, Anggia. (2012). *Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa di SMA ALMa'soem Jatinangor Sumedang*. Skripsi FIP UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Sallis, Edward. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSod.
- Salwah. (2008). *Hubungan Mutu Layanan Pembelajaran dengan Kepuasan Peserta Didik di Primagama Jl. Belitung No.3 Bandung*. Skripsi FIP UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Sastradipoera, Komarudin. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Kappa Sigma.
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sudjana, Nana. (1996). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sukardi. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sumadinata, Nana Syaodih. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Supriyadi, Haryo. (2002). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Peserta Diklat PT. Telkom (Studi Kasus Pada Diklat PT. Telkom Untuk Area Jawa Tengah dan DIY)*. Tesis Undip Semarang. [Online]. Tersedia: <http://repository.undip.ac.id/> (Diakses 12 Februari 2013).

**Wina Martiana, 2013**

Pengaruh Mutu Pelayanan Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan Dan Pelatihan Di Sentra Pendidikan BRI Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Surakhmad, Winarno. (1998). *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito.

Sururi dan Nugraha, (2007). *Belajar SPSS For Windows Untuk Mengelola Data Penelitian*. Bandung: Dewa Ruchi.

Suryadi. (2011). *The Management and Control of Quality*. Universitas Pendidikan Indonesia: Bunga Rampai.

Sutopo dan Suryanto Adi. (2006). *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara.

Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Universitas Pendidikan Indonesia. (2011). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

*Company Profile* Sentra Pendidikan BRI Bandung.