

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta .
- Artha, Putu Hella Mey. (2011). *Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kualtias Pelayanan Karyawan PT. PLN (Persero)*. Bali: Tesis pada Magister Manajemen Universitas Udayana.
- Bernardine, Russel (2002). *Human Resource: An Experimental Approach*. New York. International Ed, McGraw Hill.
- Bob Davis et.al. (1994). *Physical Education and The Studi of Sport*. (Second Edition) Mosby: Times Mirror International Publisher Limited.
- Dahlan, Alwi, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Depdiknas. (2004). *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah*. Jakarta: Dirjen Dikdasmen.
- Dessler, Gary. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke sepuluh Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Dewi Sartika, I. (2002). *Quality Service In Education*. Edisi Khusus untuk kalangan Mahasiswa, Bandung: Kantor Yayasan Potensia.
- Fitzsimmons, Jemes A. and Mona J. Fitzsimmons. (1984). *Service Management for Competitive Advantage*. Mc Graw-Hill Book Co. Tokyo.
- Gaspersz, Vincent. (2003). *Management Kualitas*. Yayasan Indonesia Emas. Jakarta: Gramedia, Pustaka Pelajar.
- Gibson, James. (1996). *Organisasi dan Managemen*. Jakarta: Erlangga.
- Gomes, F.C. (2003). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2000). *Manajemen Sumber daya manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hellriegel, Don & Jhon W. Slocum. (2004). *Organization Behaviour 10th Edition*. Ohio: Thomson Learning
- Ivancevic, Jhon M. (2007). *Human Resource Management Tenth Edition*. Singapore: McGraw Hill International.

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo. (2005). *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Salemba4.
- Kotler, P. (2007). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Luthans, Fred.S. (2005). *Organization Behaviour*. New York : McGraw-Hill
- Lovelock, Christopher H.(1992). *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*. Prentice Hall. Englewood Cliffs. New Jersey.
- Mangkunegara A.A Anwar Prabu. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Mangkuprawira, Sjafrli. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Marihot, Tua Efendi. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Maslow, A.H.(1970). *Motivation and Personality*. Harper and Row. New York.
- Mathis, Robert L & H Jackson. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat
- McShane, Steven L & Mary Ann Van Glinow. (2003). *Organization behaviour 2nd Edition*. New York : McGraw-Hill.
- Milkovich, George T., Newman. (2005). *Compensation 8 Edition*. New York : International Ed, McGraw Hill.
- Normann. 1991. *Service management*. Chiccester, England: Wiley & Son.
- Nurchaya, Milla Liestyani. (2010): *Pengaruh Budaya Organisasi Melalui Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Karyawan Toserba Cabang Banjaran*. Bandung: Tesis pada Magister Manajemen Bisnis UPI.
- Nurhasyim. 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan di Kabupaten Gresik*. Tesis. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga.
- Nisjar. Karhi. (1997). *Konsepsi Tentang Pemberdayaan Aparatur di Daerah*. Makalah pada Lokakarya Visi dan Misi Metropolitan 2000. Bandung.

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- PB, Triton. (2005). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Tugu Publisier.
- R. Terry, George. (1991). *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmawati dan Widagdo, A,K, 2001, Hubungan Antara Komitmen Organisasi, Komitmen Profesi dengan Keinginan Untuk Pindah dan Kepuasan Kerja Melalui Konflik Peran Para Akuntan di Indonesia, *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Volume 1, No.1, Agustus.
- Republik Indonesia.2007. *Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Riduwan, (2005), *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, cetakan ketiga, Alfabeta, Bandung.
- Rivai, Veithzal. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Raja Grafindo
- Robbins, Stephens P. (2001). *Prilaku Organisasi*, Edisi Kesepuluh, Prentice-Hall, Jakarta
- Robert, Kreitner & Angelo Klinichi. *Organization Behaviour*. New York : McGraw-Hill.
- Sastrohadiwiryo, Bedjo S. (2005). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta : Bumi Aksara
- Saydam Gouzaly. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta : Djambatan.
- Sedarmayati. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : PT Refika. Aditama.
- Siagian, Sondang.P (1988). *Fungsi-fungsi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sirait, T., Justine. (2006). *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Cetakan Pertama*. Jakarta : Grasindo.
- Simamora, Henry. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Badung: Alfabeta.

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

The, Liang Gie (1993). *Administrasi Perkantoran*. Jakarta.

Tjiptono, F., dan Diana, A. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Vitalina, Astanti Dian (2004). *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan internal di PT. Bank Mandiri Kanwil VII Jateng & DIY*. Semarang: Tesis pada Magister Manajemen Universitas Diponegoro.

Wahyudi, Bambang. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Sulita

Zeithaml, Valerie A. Parasuraman A. dan Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. New York

INTERNET

<http://elearning.unesa.ac.id/pdf-archive/budaya-organisasi-sekolah.pdf>, diakses 27 Maret 2012.

<http://masimamgun.blogspot.com/2012/11/kualitas-pelayanan-pendidikan.html>, diakses 19 Januari 2013.

www.mampu.gov.my.1993 diakses 4 Juli 2013

www.unila.ac.id/fisip-admneg/mambo.2007. diakses 4 Juli 2013

DOKUMEN-DOKUMEN

1. UUD 1945
2. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1983 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
3. Menteri Negara Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara. 1998. Surat edaran Menko Wasbangpan Nomor 56/MK.WASBANGPAN 6/98 Tahun 1998 Tentang *Penataan dan Perbaikan Pelayanan Umum*. Jakarta.
4. Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta.

Antonius Wahyu Dwiatmojo, 2013

Pengaruh Pelatihan, Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah-Sekolah Yayasan Salib Suci Wilayah Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu