

DAFTAR PUSTAKA

Sumber buku:

- Abdurahman, Maman, Muhidin, Sambas Ali & Somantri, Ating. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- _____. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, P. K. (2012). *Principles of Marketing (Edisi 13)*. United States of America: Pearson.
- Arens, et. al. (2010). *Auditing dan Layanan Verifikasi*. Jakarta: Indeks.
- Dalyono, M. (2009). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djarmiko, Budi dan Jumaedi, Heri. (2011). *Manajemen Mutu ISO 9001. Cetakan ke-2*. Bandung: Thabi'I Press.
- Gasperz, V. (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- _____. (2011). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Layanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Husein, Umar. (2000). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Lovelock Chistoper, J. W. (2012). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi Strategi Jilid I Edisi Ke 7*. Jakarta: Erlangga.
- Muhidin, A. S. (2006). *Aplikasi Statistik Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- _____. (2010). *Statistika 2 Pengantar untuk Penelitian*. Bandung; Karya Adhika Utama.
- Mulyadi. (2009). *Auditing Edisi 6 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyono. (2008). *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Malang: Ar-RuzzMedia.
- Nasution, N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Riduwan. (2006). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sawyer et. al. (2005). *Internal Auditing*. Jakarta: Salemba Empat.

- Somantri, Ating dan Sambas Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistik Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sontani, Uep Tatang dan Sambas Ali Muhidin. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Steers, Richard M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sudjana. (2002). *Metode Statistika Edisi ke-6*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2013). *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi bagi Para Peneliti*. Bandung: Tarsito.
- Syaifudin, A. (1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tugiman, H. (2006). *Standar Profesional Audit Internal*. Bandung: Kanisius.
- Ulum, I. (2009). *Audit Sektor Publik suatu Pengantar*. Malang: Bumi Aksara.
- Valarie Zeitaml, M. J. (2009). *Service Marketing*. Graw Hill International.
- Winarsih, R. d. (2005). *Manajemen Layanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sumber Jurnal:

- Abadi, Jimy dan Hidayat Widi. (2011). “ Pengaruh Efektivitas Komite Audit, Komitmen Profesional, *Tenure Of The Audit Firm*, dan Persaingan Antar Kantor Akuntan Publik terhadap Independensi Akuntan Publik: Persepsi Auditor Eksternal di Surabaya ”. *Jurnal Akuntansi dan Auditing*. 8, (1), 1-94.
- Arifah, DA. (2012). “Penerapan Audit Kinerja (Audit Operasional) pada Sektor Swasta dan Pemerintah”. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*. 4, (3), 260.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. (2010). “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. 17, (2), 116.
- Hadiati, Sri dan Ruci, Sarwi. (2011). “Analisis Kinerja Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 1, (1), 56-64.
- Herwanto, Dene. *dkk*. (2013). “Improving the Service Quality by Using Importance Performance Analysis and House of Quality in SMK Plus

- Laboratorium Indonesia, Karawang”. *International Journal of Engineering and Applied Sciences*. 2, (3), 50.
- Kurniasari, Ardiana. (2012). “Penilaian Kualitas Layanan Jasa oleh Konsumen Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda AHASS UD Ramayana Motor Surabaya”. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. 1, (2), 72.
- Lucyanda, Jurica dan Nura’ni, Sabrina Paramitha. (2013). “Pengujian Faktor-faktor yang Mempengaruhi Audit Delay”. *Jurnal Akuntansi dan Auditing*. 9, (2), 128-149.
- Mahdi, Suriara AR. (2014). “Analisis Faktor-faktor Penentu Kualitas Audit dengan *Moral Judgment* sebagai Pemoderasi (Studi pada BPK RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara)”. *Jurnal Akuntansi dan Auditing*. 11, (1), 62-82.
- Mardikawati, Woro. (2013). “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 2, (1), 64-75.
- Marisan, Ichwan. *dkk.* (2014). “Kesadaran Mahasiswa Akuntansi STIENU Jepara Mengenai Etika dalam Audit Internal”. *Jurnal Akuntansi dan Auditing*. 10, (2), 256-276.
- Nurtania dan Sadad, Abdul. (2013). “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan”. *Jurnal Administrasi Pembangunan*. 2, (1), 95.
- Pamungkas, B dan Iriyadi. (2007). “Analisa atas Pelaksanaan Audit Mutu Internal untuk Mengevaluasi Efektifitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000, Studi Kasus pada PT. Murni Cahaya Pratama”. *Jurnal Ilmiah Kesatuan*. 9, (2), 85.
- Prasetyo, Andrian Budi. (2014). “Pengaruh Karakteristik Komite Audit dan Perusahaan terhadap Kecurangan Pelaporan Keuangan (Studi Empiris pada Perusahaan yang *Listed* di Bursa Efek Indonesia Periode 2006-2010)”. *Jurnal Akuntansi dan Auditing*. 11, (1), 1-24.
- Puspitasari, Elen. dan Sari, Anggraeni Nurmala. (2012). “Pengaruh Karakteristik Perusahaan terhadap Lamanya Waktu Penyelesaian Audit (*Audit Delay*) pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia”. *Jurnal Akuntansi dan Auditing*. 9, (1), 1-96.
- Rahayuningsih, Anita. (2014). “Pengaruh Kondisi Keuangan, Reputasi Auditor, *Disclosure*, dan Opini Audit Tahun Sebelumnya pada Pengungkapan Opini Audit *Going Concern*”. *Jurnal Akuntansi dan Auditing*. 11, (1), 25-38.
- Sawalqa, FA and Qtish A. (2012). “Internal Control and Audit Program Effectiveness: Empirical Evidence from Jordan”. *International Business Research*. 5, (9), 129.

- Shihab, Muchsin Saggaff dan Murjoko, Ridho. (2011). “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 9, (17), 2.
- Silaban, Adanan. (2011). “Pengaruh Multidimensi Komitmen Profesional terhadap Perilaku Audit Disfungsional”. *Jurnal Akuntansi dan Auditing*. 8, (1), 1-94.
- Suhayati, Ely. (2014). “Kajian Kualitas Audit terhadap Kualitas Informasi dalam Laporan Keuangan”. *Jurnal Sosial dan Budaya*. 1, (2), 120.
- Susilowati, Any. (2014). “Kepuasan Siswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling di SMKN 1 Badegan Ponorogo”. *Jurnal Hisbah*. 11, (1), 151.
- Ummah, Khairul. *dkk*. (2013). “Layanan Informasi oleh Guru BK untuk Mengetahui Persepsi Siswa tentang Penginformasian Hasil Tes Inteligensi”. *Jurnal Ilmiah Konseling*. 2, (1), 260-266.
- Yanti, Novi. (2013). “Sistem Informasi Audit Mutu Internal Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (Studi Kasus: Lembaga Penjaminan Mutu)”. *Jurnal Sosial dan Budaya*. 10, (2), 96.

Dokumen dan Undang-undang:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2004.
- Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia Nomor 323/U/1997 pasal 1 ayat 1.
- Keputusan Menteri PAN 25 tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Instansi Pemerintah.
- Permenpan: PER/05/M.PAN/03/2008, (2008) *Standar Audit Aparat Pengawas Intern Pemerintah*.
- Peraturan Pemerintah No. 1489/U/1992, pada pasal 2, ayat (1).
- The Institute of Internal Auditors (The IIA). 2011. *International Profesional Practices Framework (IPPF)*. Altamonte Springs, Florida: IIA.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 50 Ayat 3.
- Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 2 Tahun 1989 Pasal 11 Ayat 3.