

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Amtu, O. (2011). *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi daerah konsep, strategi, dan implementasi*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto,S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Basri, M. (2011). *Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan*. vol.I, No.2.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- D. Sartika, Ike. (2002). *Quality Service In Education*. Edisi Khusus Untuk Kalangan Mahasiswa, Bandung: Kantor Yayasan Potensia.
- Depdiknas. (2004) *Manajemen Mutu Berbasais Sekolah* . Jakarta: Dirjen Dikdasmen.
- Direktorat Jendral Pendidika Dasar dan Menengah Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan (2016). *Rancangan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penjaminan Mutu Pendidikan dasar dan Menengah*.
- Fattah, N. (2012). *Sistem Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Hardjosoedarmo,S. (2014). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi
- Harun, C. Z. (2009) *Manajemen Sumber Daya Pendidikan*.Yogyakarta: Pena Persada.
- Kotler,Philip & Armstrong,Garry. (2008). *Proinsip-pronsip Pemasaran Jilid 1* Jakarta: Erlangga

**Risa Saparina, 2018**

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK  
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH  
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

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

- Marno, Supriyatno, T. (2008). *Manajemen dan Kepemimpinan Islam*. Bandung : Refika Aditama
- Mulyasa, E. (2007). *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung. PT Remaja Rosda Karya
- Mahmud,Marzuki, (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Raja Grafindo persada
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukherjee, S. P. (2019). *Quality Domains and Dimensions*.Howrah, West Bengal India :Springer
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani, (2007). *Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Prawirosentono,S. (2007). *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rachman, M. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Moral*. Semarang: UNNES Press
- Rivai, V & Murni, S. (2009). *Education Management: Analisis Teori dan Praktek*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management In Education*. Jogjakarta: IRCiSoD
- Samani, M. (2009). *Manajemen Sekolah*. Yogyakarta : Adicita Karya Nusa
- Sa'ud, U & Makmun, A.2006. *Perencanaan Pendidikan Suatu Pendekatan Komprehensif*. Bandung. PT Remaja Rosda Karya
- Scheuning, V & Christopher, V. (1993). *The Customer Service Planner*. Oxford : Butterworth-Heinemann

**Risa Saparina, 2018**

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK  
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH  
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

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

- Suhardan, D. (2014). *Supervisi Profesional; Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Era Otonomi Daerah*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono, (2006). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sukardjo, M. Dan Komarudin, U. (2009). *Landasan Pendidikan Konsep dan Aplikasi*. Jakarta. Rajawali Pers
- Sutisna, Oteng, (1985). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Angkasa 1985
- Sutopo & Suryanto, Adi, (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi negara Republik Indonesia)
- Tenner, R. Arthur, Detoro J. Irving. (2001). *Total Quality Management Three Steps to Continous Improvement*. California : New York Addison-Wesley Publishing Company
- Tim Gama Jakarta. (2010). *Kamus Saku Ilmiah Populer Cetakan 1*. Jakarta: Gama Press
- Tjiptono, Fandy, (1994). *Analisa Kepuasan Pelanggan Sebagai Dasar Penyusunan Strategi Pemasaran Defensif Pada Novel Computer Yogyakarta*, Skripsi tidak dipublikasikan: FE UGM,
- Usman, H. (2013). *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksar
- Yin, Robert K., (1994). *Case Study Research*. Thousand Oaks, London, New Delhi: SAGE Publications

## **JURNAL**

- Djam'an, Meirawan, & Komariah,. (2013). *Model Pengembangan Kapasitas Manajemen Sekolah (School Capacity Building) untuk meningkatkan Mutu*  
**Risa Saparina, 2018**

## **IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

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

*Pendidikan*. Jurnal Administrasi Pendidikan. Vo. VII No. 1 Oktober 2013, hlm. 184-192

Forefry, N. (2017). *Strategi Pemberdayaan Guru oleh sekolah*. Jurnal administrasi pendidikan Direktorat pembinaan guru pendidikan menengah direktorat jenderal guru dan tenaga kependidikan KEMENDIKBUD. Vo. XXIV No.1. hlm 47-59

Harahap (2016). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu di RSUD Restu Ibu Medan*. Jurnal Ilmiah Research Sains. Vol. 2 No. 1 , hlm. 147-158

Herawan, E., Kurniady, D. A. & Sururi. (2014). *Pengembangan Model Manajemen Mutu Pendidikan Pada SMK di Kota Bandung*. Vol.14. No.2 hlm. 199-208

Indana, N. (2017). *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi kasus di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng*. Al-Idaroh Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam. Vol. 1. hlm. 62-86

Kamaruddin, Djailani AR, Murniati. (2014). Jurnal Adpen pasca univ syiah kuala, vol. 2 no.1, hlm. 97-105.

Nuryanto, S. (2017). *Manajemen Kegiatan Ekstrakurikuler di SD Al-Irsyad 01 Purwokerto*. Jurnal Pendidikan. Vol. V No. 2, hlm. 151-168

Rahmah, u. (2018). Implementasi Total Quality management (TQM) di SD Al-Hikmah Surabaya. Jurnal manajemen Pendidikan Islam. Vol. 3 No.1 hlm. 111 - 131

Saleh, A., Uz-Zaman, S., Anjalin, U. (2016). *Implementing Total Quality Management in Education: Compatibility and Challenges*. Journal of Social Sciences

**Risa Saparina, 2018**

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK  
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH  
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

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

- Senol, H., & Dagli, G. (2017). *Increasing Service Quality in Education: Views of Principals and Teachers*. EURASIA Journal of Mathematics Science and Technology Education
- Suyono. (2017). *Keterlaksanaan Layanan Pembelajaran Dalam Bimbingan Belajar Oleh Guru Kelas Berdasarkan Tanggapan Siswa Di Sekolah Dasar*. Jurnal Ilmu Pendidikan, Sains, Humaniora. Vol. 3 No. 1 hlm. 175-184
- Yanti, Adawiah, Matnuh (2016). *Pelaksanaan Kegiatan Ekstrakurikuler dalam Rangka Pengembangan Nilai-nilai karakter siswa untuk menjadi warga negara yang baik di SMA KORPRI Banjarmasin*. Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan. Vol.6 No. 11, hlm. 963-970

#### **PERATURAN PERUNDANGAN**

Permendikbud Nomor. 23 tahun 2013. Standar Pelayanan Minimal (SPM) pendidikan dasar berdasarkan

Permendikbud Nomor 16 tahun 2007 Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

**Risa Saparina, 2018**

#### **IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

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