

DAFTAR PUSTAKA

- (2003). *Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional*, Bandung: Fokusmedia.
- Arikunto, Suharsimi. (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- B.Tjiptono, Fandy. (1997) *Total Quality Service*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Book Report Mahasiswa S3 Reguler Administrasi Pendidikan*. (2011). *The Management and Control Of Quality*. Universitas Pendidikan Indonesia: Bunga Rampai.
- Endah, Dwi. (2008). *Manajemen Mutu Layanan Guru di UPTD BPTP memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Diklat Siswa SMK*. Skripsi pada FIP UPI Bandung: Tidak diterbitkan.
- Furchan. (1982). *Penelitian dalam Pendidikan*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Gunawan, Yusup. (2012). *Penggunaan Media Abakus untuk Meningkatkan Kemampuan Operasi Perkalian pada Siswa Tunanetra Kelas V di SLBN-A Pajajaran Kota Bandung*. Skripsi pada FIP UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Haedarrauf. (2012). *Desain Penelitian*. [online]. Tersedia: <http://haedarrauf.wordpress.com/2012/05/19/desain-penelitian/> [28 Juni 2012]
- M. Guntur, Effendy. (2010). *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Sagung Seto.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2003). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Manullang, Ida. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT.Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*. Tesis pada Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara: reposiry.usu.ac.id

Nia Juniawati, 2012

Pengaruh Mutu Pelayanan DIKLAT Terhadap Kepuasan Peserta DIKLAT di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan* (Cetakan I). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Riduwan dan Sunarto. (2011). *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis Edward. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSod.
- Salwah. (2008). *Hubungan Mutu Layanan Pembelajaran dengan Kepuasan Peserta Didik di Primagama Jl. Belitung No.3 Bandung*. FIP UPI Bandung: Tidak diterbitkan.
- Stanislaus S.Uyanto, Ph.D. (2009). *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Subagyo. (1991). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudjana & Ibrahim. (1989). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru.
- Sudjana, (1982). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiarto, Endar. (1999). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo dan Suryanto Adi. (2006). *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara.
- Tim Administrasi Perkantoran. (2001). *Modul Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan*. Bogor: Yudhistira.