

DAFTAR PUSTAKA

Akdon & Hadi, S. (2005). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.

Ali, Moh. (1995). *Strategi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Angkasa.

Arikunto, S. (1996). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktis)*. Jakarta: Bina Aksara.

_____. (2006). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktis)*. Jakarta: PT. Ardi Mahasatya.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Direktorat Sarana Pendidikan. (1983). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Menengah*. Jakarta: Depdikbud.

Departemen Pendidikan Nasional. (1998). *Tata Usaha Keuangan Negara/UYHD*. Jakarta: Dikdasmen.

Deni Silvana. (2008). *Kontribusi Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Membantu Kelancaran Manajemen Penyelenggaraan Pendidikan*. Tugas Akhir Program Strata-1. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. (Tidak Diterbitkan)

Hardjoesoedarno, Soewarso. (2008). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Hasibuan, Malayu. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: CV. Haj Masagung.

Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium Jilid 1*. Perhalindo.

LAN Tahun 2000 *Tentang Pelayanan Pelanggan*.

- Laktunussa, Izaak. (1988). *Penelitian Pendidikan Suatu Pengantar*. Jakarta: Depdikbud.
- Liang Gie, T. (1994). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Moenir. (2000). *Pendidikan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kpegawaian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang *Standar Nasional Pendidikan*.
- Prabu, Mangkunegara. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rosdakarya.
- _____. (2007) *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal dan Ahmad Fawzi Moch. Basri. (2005). *Performance Appraisal : Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan & Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil)*. Bandung: Refika Aditama.
- _____. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Silalahi, Ubert. (1992). *Studi tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru.

Sri Kustiani. (2009). *Kontribusi Pengembangan Tenaga Administrasi terhadap Kualitas Layanan Akademik*. Tugas Akhir Program Strata-1. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. (Tidak Diterbitkan).

Sudjana. (2006). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.

Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sukardi. (2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kompetensi dan Praktiknya)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Surakhmad, W. (1998). *Pengantar Penelitian Ilmu Alamiah Dasar Metode dan Teknik*. Bandung: Tarsito.

Sutrisno, Edy. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Premedia Group.

Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI. (2001). *Pengelolaan pendidikan*. Bandung: Jurusan Administrasi Pendidikan.

Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Management Service*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Anatasia Diana. (1997). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.

Universitas Pendidikan Indonesia. (2010). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

Widjaja, Amin. (1993). *Manajemen Mutu Terpadu Suatu Pengantar*. Jakarta: Rineka Cipta.