

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon dan Sahlan Hadi. (2005). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian Untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi
- Arikunto, Suharsimi. (1989). *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azrul, Anwar. (1990). *Menjaga Mutu Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Departemen Pendidikan Nasional Universitas Pendidikan Indonesia. (2004). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Faridah, Lina (2003). *Pengaruh Diferensi Pelayanan Jasa Dan Nilai Pelanggan (Customer Value) Terhadap Pertambahan Nilai Premi Pertanggungan*. Skripsi Sarjana pada FPIPS UPI. Bandung: Tidak diterbitkan
- Hamka (2004). *Hubungan Strategi Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Siswa di SMA Taruna Bakt Bandung*. PPS UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Hardjosoedramo, Soewarso. (2008). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Meliani. (2007). *Kontribusi Kemampuan Profesional Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Kiansantang Bandung (Persepsi Guru Terhadap Kemampuan Ideal Guru)*. Skripsi Sarjana pada FIP UPI. Bandung: Tidak diterbitkan
- Nasution, M.N.. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Tim Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan. (2005). *Pengelolaan Pendidikan*. Bandung: Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UPI.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Restindo Mediatama.

- P. Siagian, Sondang. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Poerwadarminta, W.J.S. (1993). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Porter, Michael E. (1994). *Keunggulan Bersaing Menciptakan Dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Sagala, Syaiful. (2007). *Manajemen Strategik Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis, Edward. (2007). *Total Quality Management In Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*. Jogjakarta. IRCiSoD.
- Sudjana. (1997). *Statistika II Edisi Baru*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardan, Dadang. (2006). *Supervisi Bantuan Profesional*. Bandung: Mutiara Ilmu.
- Sukardi. (2003). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sunaengsih, Cucun. (2008). *Pengaruh Kompetensi Profesional Guru Dalam Mengajar Terhadap Keberhasilan Belajar Siswa Di SMP Negeri Wilayah Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat*
- Sururi dan Suharto, Nugraha. (2007). *Belajar SPSS Untuk Mengelola Data Penelitian*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Sutisna, Oteng. (1983). *Administrasi Pendidikan : Dasar Teoritis Untuk Profesional*. Bandung: Angkasa
- Tarma (2007). *Kontribusi Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Mewujudkan Sekolah Sebagai Organisasi Pembelajaran*. Skripsi Sarjana pada FIP UPI. Bandung: Tidak diterbitkan

Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

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

Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

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

Tunggal, Amin Wijaya. (1993). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Rineka Cipta.

