

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (1995). *Strategi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Angkasa
- Amin Widjaja Tunggal. (1993). *Manajemen Mutu Terpadu Suatu Pengantar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Anisya, Dini. (2008). *Studi Komparatif Mutu Layanan Pembelajaran di SMK Negeri 13 dan SMK Negeri 8 Bandung*. Skripsi Jurusan Administrasi Pendidikan UPI: Tidak Diterbitkan
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- De Toro. T and Arthur R. (1992). *Total Quality Management: Three Steeps to Continous Improvement*. Reading Mass: Addison Wesley Publishing Company
- Engkoswara. (1987). *Dasar-Dasar Administrasi Pendidikan*. Jakarta: P2LPTK
- Faisal, Sanafiah. (1982). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Usaha Nasional
- Gaffar, Muhammad Fakry. (1987). *Perencanaan Pendidikan, Teori dan Metodologi*. Jakarta: Depdikbud Dirjen Dikti P2LPTK
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas Dalam Praktek Bisnis Global*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama Bekerjasama dengan Vincent Foundation
- Gaspersz, Vincent. (2006). *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Handyaningrat, S. (1982). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung
- Hardjosoedarmo, Soewarso. (1999). *Dasar-Dasar Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
- Hasibuan, M. (1999). *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ketetapan Majelis Wali Amanat No. 15/MWA UPI/2006 Pasal 117 Tentang Tenaga Administrasi*
- Ketetapan Majelis Wali Amanat No. 15/MWA UPI/2006 Pasal 122 Tentang Jenis-Jenis Kompensasi*
- Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 Tentang Layanan Prima*
- Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan*
- Laktunussa, I. (1988). *Penelitian Pendidikan Suatu Pengantar*. Jakarta: Depdikbud

Lembaga Administrasi Negara Tahun 2000 Tentang Pelayanan Pelanggan

Liang-Gie, T. (1994). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty

Nawawi, H dan Martini H. (1995). *Administrasi Personel Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja: Jakarta: Bumi Aksara*

Nurdiaman, Arie. (2008). *Pengaruh Pelayanan Bermutu Terhadap Prestasi Belajar Siswa di SMK Negeri 11 Bandung*. Skripsi Jurusan Administrasi Pendidikan UPI: Tidak Diterbitkan

Peraturan Pemerintah No. 99 Tahun 2000 Tentang Kenaikan Pangkat

Peraturan Pemerintah No. 06 Tahun 2004 Tentang Universitas Pendidikan Indonesia Badan Hukum Milik Negara

Purwanto, Ngilim. (2001). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya

Rivai, Veitzal. (2006).....

Sedarmayanti. (2000). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju

Siagian P. Sondang. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta

Silalahi, U. (1992). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru

Slamet, Margono. (1996). *Manajemen Mutu Terpadu di Perguruan Tinggi*. Jakarta: HEDS Project

Sudjana. (2002). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru

Sugiyono. (1999). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta

Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta

Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta

Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta

Surakhmad, Winarno. (1985). *Pengantar Penelitian*. Bandung: Transito

Tim Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan. (2001). Pengantar Pengelolaan Pendidikan. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia

Tim Penyusun Kamus, Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Depdikbud. (1994). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi Kedua: Jakarta: Balai Pustaka

Tim Penyusun. (2006). Ketetapan dan Keputusan Majelis Wali Amanat Tahun 2005-2006. UPI

Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah. (2007). Pedoman Penulisan Karya Ilmiah: UPI

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

Undang-Undang No. 25 Tahun 2000 Tentang Pembagian Wewenang antara Pemerintah Pusat dan Daerah

Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Undang-Undang No. 06 Tahun 2004 Tentang Universitas Pendidikan Indonesia Badan Hukum Milik Negara

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Wursanto, IG. (1984). *Manajemen Kepegawaian*. Jakarta: Kanisius

