



DAFTAR PUSTAKA

- Atmodiwirio Soebagio. 1993. *Manajemen Training*. Penerbit Balai Pustaka. Jakarta.
- 2000. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. PT Ardadizya Jaya, Jakarta.
- Arikunto Suharsimi. 1985. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Penerbit PT Bina Aksara Jakarta.
- Azwar, Saifuddin. 2000. *"Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya"*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Brannen Julia. 2003. *Memadu Metode Penelitian (kualitatif & Kuantitatif)*, diterjemahkan oleh Kurde Arfawie Nukthah. PT Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Candler. B.J.. 1961. *Education and The Teacher*, Dood, Mead & Company, New York.
- Christina. Tilstone, 1988. *Observing Teaching and Learning*, David Fulton Publishers. London, 1988.
- Dareh J. C. 1989. *Supervision as a Proactive Process*, Longman, New York & London.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 1999. *Dokumen Rapat Kerja Nasional Departemen Pendidikan dan Kebudayaan*.
- Direktorat Tenaga Kependidikan. 2002. *Himpunan Surat Keputusan (SK Presiden, PPRI, SK Menteri Pendidikan, SK Dirjen Dikdasmen, Surat Edaran)*
- Devisi Penelitian dan Pengembangan . 2001. *Penelitian Kebutuhan Profesional Widyaiswara IPA BPG*. Pusat Pengembangan Penataran Guru IPA
- Donelly Jim, 2002. *Career Development for Teachers*, Kogan Page Ltd, London.
- Engkoswara, 2002. *Lembaga Pendidikan Sebagai Pusat Pembudayaan*, Yayasan Amal Keluarga, Jakarta.
- Gaspersz, Vincen. 2002. *Total Quality Management*. Penerbi PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

- Gerson, Richard F. 1993. *Measuring Customer Satisfaction*. Diterjemahkan oleh Hesti Widyaningrum (2001 : Mengukur Kepuasan Pelanggan). Penerbit PPM Jakarta
- Glass Gene V; Hopkins Kenneth D. 1984. *Statistical Methods In Education And Psychology*. Second Edition. Prentice Hall, Inc. New Jersey
- Hinduan Achmad A. 2003, Makalah *Meningkatkan Kualitas SDM Melalui Pendidikan IPA*, UPI
- Jones Charles O. 1984. *An Introduction to the Study of Public Policy*. Second Edition. Brooks/Cole Publishing Company Monterey, California..
- , 1996. *An Introduction to the Study of Policy*. Cetakan ketiga Diterjemahkan oleh Rixky Istanto. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. dan Paul N. Bloom. 1987. *Teknik dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional*. Cetakan Pertama. Alih Bahasa Wilhelmus W. Bauwaton.
- Kotler P. 1997. *Manajemen Pemasaran Jilid I dan II*. Edisi Milenium Alih Bahasa Oleh Hendra Teguh dan Rony A. Rusli. Prentice Hall. Inc. New Jersey & PT Prenhallindo, Jakarta 07458.
- Lovelock H. Christopher. 1992. *Managing Services : Marketing, Operations, And Human resources*. Second Edition. Prentice Hall. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Marzuki, 2001. *Metodologi Riset*, Edisi ke elapan . BPFE- UII. Yogyakarta.
- Mayer R. Robert & Greenwood Ernest. 1984. *Rancangan Penelitian Kebijakan Sosial*. Penerbit Pustekom Dikbud & C.V Rajawali Jakarta.
- Osborne David dan Gaebler Ted. 1992. *Reinventing Government*. Diterjemahkan oleh Abdul Rosyid (Mewirusahaakan Birokrasi) PT Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta
- Parasuraman, A. Zeithami, VA. Berry, L. 1994. *Dellivering Quality Sevice : Balancing Costumer Perseption and Expectation*. New. York : The Free Press.
- , 1998. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi Bagi Peneliti*. Edisi kedia. Penerbit Tarsito. Bandung
- Rusidi. 2001. *Menyusun Usulan Penelitian* (Diktat Program Pasca Sarjana Unpad)
- Sidi, Indra Djati., 2001. *Menuju Masyarakat Belajar*, Paradamina. Jakarta.

- Stoner, James AF. 1992. *Management*. Terjemahan Antarikso et al. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta
- Sudjana. 2002. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi* ,Edisi ketiga. Penerbit Tarsiti. Bandung.
- 2000. *Manajemen Program pendidikan Untuk pendidikan luar Sekolah & pengembangan Sumber Daya Manusia*, Penerbit Falah Production. Bandung
- Sugandha. Dann. 1988. *Koordinasi Alat Pemersatu Gerak Administrasi Intermedis*. Jakarta.
- Sulaeman. Affan. 1998. *Diktat Kebijakan Pemerintah*. Bidang Kajian Utama (BKU) Ilmu Pemerintahan. Program Magister Ilmu-Ilmu Sosial Pada Institut Ilmu Pemerintahan Kerjasama Unpad-IIP
- Supranto J. 2000. *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Edisi Keenam. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Suryadi Ace dan Tilaar H.A.R. 1994. *Analisis Kebijakan pendidikan: Suatu Pengantar*. Cetakan kedua . PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Sutopo. 2000. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara
- Syarifudin. Ateng. 1976. *Pengaturan Koordmasi Pemerintahan Daerah*. Tarsito Bandung.
- Svenson A Raynold & Rinderer J. Monica. 1991. *The Training and Development Strategic Plan Workbook*. Prentice Hall. new Jersey.
- Terry, George R. 1993. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Penerjemah, J. Smith D.F.M. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono. Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono. Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjipto. Fandy & Diana Anastasia. 2000. *Total Quality Management*. Penerbit Andi. Yogyakarta



- Tunggal Amin Widjaja. 1998. *Manajemen Mutu Terpadu*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Umar Husein 1997. *Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- , 2000. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Cetakan Ketiga. Pt SUN, Jakarta.
- Wahab. Silichin Abdul. 1997. *Analisis Kebijaksanaan : dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Edisi kedua. Cetakan Pertama. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta .
- Zamroni. 2000. *Paradigma Pendidikan Masa Depan*, Bigraf Publishing, Yogyakarta.
- Zulganef. 2002. *Analisis Diskriminan terhadap Faktor-faktor yang Membedakan Sering Tidaknya Konsumen Mengonsumsi Jasa*. (suatu artikel dalam Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.
- Undang-Undang RI. Nomor 20 Tahun 2003 Tentang *Pendidikan Nasional*. Novindo Pustaka Mandiri. Jakarta:
- Pedoman MBS di Jawa Barat, 2002. Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat.

