

## DAFTAR PUSTAKA

- Arcaro J.S. 2006. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Terjemahan Yosol Iriantara. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bastian (2005). *Peranan Guru Pendidikan Jasmani pada Kegiatan ekstrakurikuler* Olahraga di Sekolah. Jurnal Guru, No. 1 Vol. 2. Juli 2005.
- Baswir, Revwisond. 2007. *“Akuntansi Sektor Publik”*. Salemba IV, Jakarta.
- Baldrige, Malcolm. *“Quality Award”*. Malaysia, 1987.
- Beeby, 1996. *The Quality Education in Developing Countries*, Cambridge Massachusetts : Harvard University Press.
- Beeby (dalam Subur), 1998. *“Mutu dapat dilihat dari tiga perspektif yakni : perspektif ekonomi, perspektif psikologi & perspektif pendidikan”*.
- Blanchard & Hersey. *“Manajemen sebagai Proses Kerjasama dengan Melalui Orang-orang Untuk Mencapai Tujuan”*.
- Charles Forugia. 1996. *“Malcolm Baldrige Quality Award Criteria”*.
- David Osborne and Ted Gaebler. 1992. *“Reinventing Government : How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector”*
- David Osborne and Peter Plastrik. 1994. *“Banashing Buraucracy : The Five Strategies for Reinventing Government”*. Addison – Wesley Publishing CO. Inch. Massachusette, USA.
- Donald C. Hambridge & James W. Frederickson. 2001. *“Academy of Management Executive”*
- Departemen Pendidikan Nasional. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Engkoswara. 1999. *“Menuju Indonesia Modern 2020”*. Yayasan Amal Keluarga, Bandung.
- Flanagan, J.C., 1954. *The Critical Incident Technique*, Psychological Bulletin 51: 327-358
- Freddy Rangkuti, 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan Pertama, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Frederick C. Mosher. 1968. *“Democracy and The Public Service”*. Oxford University Press. London, Toronto.
- Hair, Jr, J.F.; Black, W.C.; Babin, B.J.; Anderson, R.E.; Tatham, R.L., 2006. *Multivariate Data Analysis, 6<sup>th</sup> Ed*, Pearson Education Inc, Singapore.
- Hayes, B.E., 1997. *Measuring Customer Satisfaction, 2<sup>nd</sup> Ed*, ASQ Quality Press, Milwaukee, Wisconsin.
- Hambridge, Donald C. & Frederickson, James. *“Are You Have A Strategy”*.

- Hill, N., 1996. *Handbook of Customer Satisfaction Measurement*, Gower Publishing Limited , Vermont, USA.
- Howkins, John. 2008. *“The Creative Economy : How People Make Money From Ideas”*.
- Himpunan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pelayanan Publik, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Bandung, 2005.
- Ichikawa, 1992. *“Quality is Customer Satisfaction”, Quality Assurance*.
- J.B. Kristiadi. 1997. *“Perspektif Administrasi Publik Menghadapi tantangan Abad 21”*
- Johnson, Michael D. & Gustafsson, Anders. 2000. *“Improving Customer Satisfaction, Loyalty, and Profit”*. Jossey-Bass, San Fransisco, USA.
- Karhi Nisjar. 1997. *“Beberapa Catatan Tentang Good Governance”* dalam Jurnal Administrasi dan Pembangunan.
- Kaplan, 1993. *“Model Balanced Scorecard”*.
- Kusumastuti, Dyah. 2001. *“Disertasi Pengembangan Manajemen Mutu Perguruan Tinggi”*. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Lowman, Josep. 1984. *“Mastering The Techniques of Teaching”*
- Maholtra, N.K., 1999. *“Marketing Research An Applied Orientation”*, 3<sup>th</sup> Ed, Prentice-Hall Inc, New Jersey.
- Mantz, Yorke, 1999. *“Quality Assurance Customer Satisfaction”* (Jaminan Mutu)
- Makmun, Syamsudin, Abin. 1996. *“Pengembangan Model Analisis Posisi Sistem Pendidikan”*. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung
- \_\_\_\_\_, 1999. *“Perangkat Komponen Sistem yakni : Tujuan, Persyaratan Ambang, Infrastruktur, Proses, Perangkat Keluaran, & Perangkat Stakeholder*.
- Mardiasmo. 2008. *“Akuntansi Sektor Publik di Indonesia.”* Salemba IV, Jakarta.
- Mayer, et. all. 2001. *Monitoring School Quality: An Indicators Report*. Washington DC.
- Mudhoffir. 2001. *Prinsip-Prinsip Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, 2005. *“Learning Center Education” (Teori Pembelajaran)*.
- Mustopadidjaja, AR. 1998. *“Administrasi Pembangunan”*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara RI.
- Mustopadidjaja, AR. 1999. *“Administrasi Negara, Demokrasi dan Masyarakat Madani*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.

- Nasihin, S & Herawan. 2005. dalam Tim Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan. *Pengelolaan Pendidikan*. Jurusan Administrasi Pendidikan UPI.
- Nawawi, H. 1995. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung.
- Nawawi, Hadari. & Daryanto, M. "*Administrasi Pendidikan*"
- Ndraha, T. 2003. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Noesan, W. 2003. *Model Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Untuk Kepuasan Peserta Didik*. Desertasi UPI Bandung.
- Nurdin, S. 2005. *Guru Profesional & Implementasi Kurikulum*. Jakarta : Quantum Teaching.
- Oteng, S. 1989. *Administrasi Pendidikan. Dasar Teoritis Untuk Praktek Profesional*. Bandung : Angkasa.
- Owens, Robert G. 1991. *Organizational Behavior in Education*. Boston : Allyn and Bacon, Inc.
- Rasyid, Ryaas M. 2000. "*Arah Kebijakan Sumber Daya Aparatur Negara yang Profesional dalam Era Pembangunan Indonesia Baru*". Jakarta : Makalah.
- Russel, 1996. "*PDCA*" (*Plan – Do – Check & Action*) *Unsur Pendidikan*.
- Sallis Edward, 1993. "*Total Quality Management in Education*". London : Kogan
- Samuel P. Hungtinton. 1996. "*The Clash of Civilization and the Remaking of World Order*"
- Sears, Jesse, B. 1950. "*Education Administration is the Process as Including the Following Activities Planning, Organizing, Directing, Coordinating, and Control*".
- Shefrin, 2008. "*Beyond Greed and Fear Understanding Behavioral Finance*".
- Spencer & Spencer. 1993. "*Competence at Work*"
- Sagala, S. 2007. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Seifert, K. 2007. *Manajemen Pembelajaran & Instruksi Pendidikan Manajemen Mutu Psikologi Pendidikan Para Pendidik*. Terjemahan Yusuf Anas Yogyakarta : IRCiSoD.
- Spanbauer, Stanley, J. 1992. *A Quality System for Education*. Wisconsin : ASQC Quality Press.
- Suardi, R. 2003. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 : 2000. Penerapan Untuk Mencapai TQM*. Jakarta : Teruna Grafica.
- Soetjipto & R. Kosasi. 2004. *Profesi Keguruan*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Sudman, S.; Blair, E., 1998. *Marketing Research A Problem Solving Approach*, McGraw-Hill Companies Inc. Singapore.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sukmadinata, N.S. dkk. 2006. *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah Konsep, Prinsip, dan Instrumen*. Bandung : Refika Aditama.
- Sutisna, Oteng. 1980. "*Konsep Administrasi Pendidikan*". Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Sutojo, S. 2003. *Meningkatkan Jumlah dan Mutu Pelanggan*. Jakarta : PT. Damar Mulia Pustaka.
- Syafrudin, Ateng. 1975. "*Disertasi Otonomi Daerah*". Universitas Katholik Parahyangan, Bandung.
- Sutermeister, Robert A., 1976 *People and Productivity*, New York : Mc Graw Hill Book
- Tenner & De Toro, 1992. *Ciri-ciri Pokok Mutu Jasa, "Reliability, Assurance, Technique, Emphaty, Responsiveness."*
- Terry G. Vavra, 1997. *Improving Your Measurement of Customer Satisfaction*, American Society For Quality.
- Thomas, Y. Allan. 1972. "*Keberhasilan Pendidikan*".
- Winch, C. 1996. *Quality and Education*. Oxford: Blackwell Publishers.
- W. Chankin Renee Mouborgue. 2003. *Strategy Blue Ocean Strategy*
- Zauhar, Soesilo. 1996. "*Reformasi Administrasi : Konsep, Dimensi dan Strategi*" Jakarta Bumi Aksara.
- Zeithaml, Vallery A. & Parasuraman & Barry, Leonard. 1996. "*A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research*".

**Sumber dari Internet** (dalam Disertasi P. Sopiadin, 2008 : 261-263)

*Applying Customer Satisfaction Theory to Community College Planning of Student Servics*. <http://www.ijournal.Us/> diakses tanggal 18 Maret 2007.

*Best Practices Guide For School Facility Managers*. Tersedia pada <http://www.oeenrcan.gc.ca>. Diakses pada tanggal 12 Maret 2007.

*Benchmarking The Quality of Secondary Education at The Micro Level and Policy Imperative*. <http://www.u21global.edu.sg>. Diakses tanggal 17 Februari 2007.

*Do School Facilities Affect Academic Outcomes?*. <http://www.edfacilities.org/> Diakses tanggal 13 Februari 2007.

*Do School Facilities Affect Academic Outcomes?*. <http://www.edfacilities.org/>

Ernawan, E.R. 2006. *Peran Ibu dalam Meningkatkan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Jawa Barat*. Tersedia dalam <http://.unpas.ac.id>. Diakses pada tanggal 20 Agustus 2007.

*Kualitas Pendidikan Nasional*. 2007. Tersedia pada <http://www.Bapeda.jabar.go.id> Diakses pada 20 April 2007.

*Personal Value*. <http://www.Gurusoftware.Com/> Diakses tanggal 20 Maret 2007.

*Principles of Effective Learning and Teaching*. <http://education.qld.gov.au/>

*Survey Kepuasan Internasional*. Tersedia pada <http://studyinaustralia.gov.au/>. Diakses pada tanggal 4 Januari 2007.

*Rencana Strategis Pendidikan Menengah Umum*. 2005. Tersedia pada <http://clearinghouse.dikmenum.go.id>. Diakses pada tanggal 25 Juli 2007.

*The Quality of School Facilities and Their Maintenance*. <http://www.oecd.org/>

*The Teaching - Learning Process: Discussion of Models*. <http://www.unsw.adfa.edu.au/>

*Teaching and Learning Quality – Process Review. The Hong Kong Programme*. <http://www.stanford.edu/>

#### **Peraturan & Undang-Undang :**

Peraturan Pemerintah Nomor : 19 Tahun 2005 tentang *Standar Nasional Pendidikan*, Jakarta.

Surat Keputusan Menpan Nomor : Kep/25/M.PAN/2004 tentang : Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Institusi Pemerintah

Undang-Undang RI. Nomor 20 Tahun 2003, Tentang *Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta : Sinar Grafika.

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, Tentang *Otonomi Daerah*

Undang-Undang No. 33 Tahun 2004, Tentang *Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah*.

Undang-Undang RI No. 14 Tahun 2005 Tentang *Guru dan Dosen*.