

DAFTAR PUSTAKA

- Makmun, A.S. dan Djumsayugana. H. (1983). *Alternatif Model Karangan Ilmiah*, (Naskah Ceramah). Bandung : Jurusan PPB FIP IKIP Bandung.
- Setiadi, A.(1977). *Asas-asas Komunikasi antar Manusia*. Jakarta : Lembaga Penelitian dan Pengembangan Ekonomi dan Sosial.
- Sujanto, A. et. al. (1982). *Psikologi Kepribadian*. Jakarta : Aksara Baru.
- Anee, A. (1958). *Differential Psychology*. New York : He Macmillan Company.
- Brown, A. (1989). *Customer Care Management*. 1st Oxford : Herneman Profesional Publishing Ltd.
- Sulaeman, D. & Kartadinata, S. (1978). *Dasar-dasar Bimbingan dan Penyuluhan*. Bandung : Publikasi Jurusan PPB FIP IKIP Bandung.
- Sulaeman, D. (1978). *Pengantar Psikologi Pendidikan*. Bandung : Publikasi Jurusan PPB FIP IKIP Bandung.
- Depdikbud. (1995). *Pedoman Bimbingan dan Penyuluhan*. Jakarta : PN Balai Pustaka.
- Sudjana, D. (1983). *Strategi Pembelajaran Dalam Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung : Nusantara Press.
- Sudjana, D. (1996). *Pendidikan Luar Sekolah, Wawasan, Sejarah Perkembangan, Falsafah dan Teori Pendukung serta Asas*. Bandung : Nusantara Press.
- Djumhur dan Surya, M. (1975). *Bimbingan dan Penyuluhan*. Bandung : CV Ilmu.
- Fandy, T. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fandy, T dan Anastasia. (1994). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fitzsimmons (1994). *Service Operations Management for Competitive Advantage*. New York : McGraw-Hill,Inc.
- Gaffar, M. F. (1993). *Manajemen Pelatihan*. Diktat Jurusan Administrasi Pendidikan FIP IKIP Bandung.
- Heidjrachman. (1985). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

- Heskett, S. dan Hart. (1990). *Service Marketing*. New York : The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Abdulhak, I (2002). *Metodologi Pembelajaran Pada Pendidikan Orang Dewasa*. Bandung : Penerbit Cipta Intelektual.
- Wiraputra, I. (1983). *Hubungan Manusiawi dalam Administrasi Personil*. Bandung : Jurusan Administrasi Pendidikan FIP IKIP Bandung.
- Kindervatter, S. (1979). *Non Formal Education as an Empowering Process*. Amherst Mass Center for International Education.
- Partowisastro, K. (1982). *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. and Armstrong (1992). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Intermedia.
- David K. et., al. (1962). *Individual in Society*. Tokyo : Mc. Graw-Hill Kugakusha, ITD.
- Lash (1988 : 31). *Principles of Marketing*, 2nd ed. Cincinnati, Ohio : South-Western Publishing Co.
- Latunussa, I (1988). *Penelitian Pendidikan Suatu Pengantar*. Jakarta : P2LPTK Depdikbud.
- Soelaeman, M. I. (1982), *Menjadi Guru*, Bandung : Jurusan Fundasi-fundasi Pendidikan FIP IKIP Bandung.
- Manullang (1963). *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta : Ghalia Indonesia
- Masibuan, Malayu S.P. (1991). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT Toko Gunung Agung.
- Moh. Surya, (1978), *Psikologi Perkembangan*, Bandung : Publikasi Jurusan PPB FIP IKIP Bandung.
- Moh. Surya, (1975), *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*, Bandung : Publikasi Jurusan PPB FIP IKIP Bandung.
- Moh. Surya,, (1977), *Kesehatan Mental*, Bandung Publikasi Jurusan PPB FIP IKIP Bandung.
- Mudie, Peter and Angela Cottam (1993). *Service Operations Management*. Englewood Cliffs. New York : The Free Press.
- Nana Syaodih Sukmadinata (1979), *Teknik-teknik Pemahaman Individu dalam Bimbingan dan Penyuluhan*, Bandung : Jurusan PPB FIP IKIP Bandung.





- Nana Syaodih Sukmadinata, (1977), *Teori dan Teknik Bimbingan Kelompok*, Bandung: Yayasan Pusat Bimbingan dan Penyuluhan Bandung.
- Nitisemiti, Alex S. (1992). *Manajemen Personalia*, Jakarta : Gunung Agung.
- Ny. Melly Sri Sulastri Rifa'i, (1979), *Psikologi Perkembangan*, Bandung : Jurusan PPB FIP IKIP Bandung.
- Parasurawan, Zeithml dan Berry (1990). *The Essence of Business Process Reengineering*, New York : Prentice-Hall.
- Rochman Natawidjaja, (tanpa tahun), *Beberapa Masalah Bimbingan dalam Perkembangan Sekolah sebagai Pusat Kebudayaan*, Jakarta : Dirjendikdasmen Depdikbud.
- Scheuing dan Christopher (1993). *Relationship Marketing and Association Management*, *Journal of Professional Service Marketing*, Vol. 7, No. 2, pp. 137-147.
- Siagian, S.P. (1987). *Teori Motivasi dan Aplikasi*, Jakarta : Bina Aksara.
- Sikun Pribadi, (1983), *Guru Berperan sebagai Penyuluh*, (naskah ceramah), Bandung : Jurusan PPB FIP IKIP Bandung.
- Sitepu, Nirwana SK (1992). *Analisis Manajemen Pemasaran*, Bandung, Alfabeta.
- Soemitro (1983). *Dasar dan Teknik Research*. Bandung : Tarsito.
- Surakhmad. W. (1985). *Pengantar Penelitian Ilmiah : Dasar, Metode dan Teknik*. Bandung : Tarsito.
- "Total Customer Service" (1989). *Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality*", *Journal of Marketing*, Vol. 57 (October), pp. 18-34.
- Undang - undang Nomor 17 / 1999, Pasal 4 dan 5
- Undang-Undang Dasar 1945 pasal 29
- UU. No. 17/1999, Psl 6, 7, 8 dan KMA No. 371/2002 Pasal 2,3, 4, 5, 6 mengenai Penyelenggaraan ibadah merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab Pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama.
- W. A. Gerungan, (1981), *Psikologi Sosial*, Bandung-Jakarta : PT Eresco.
- Wahyudi, Bambang (1996) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Sulita.



Winkel W. S., (1980), *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah Menengah*, Jakarta : Gramedia.

Zahara Idris dan Lisma Jamal (1992). *Pengantar Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya,



10/10/10

10/10/10

