

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Widjaja Tunggal. (2001). *Audit Operasional (Suatu Pengantar)*. Jakarta: Harvarindo
- Artikel Indonesia. [Online]. [Tersedia]: [http://www.metrotvnews.com/ Indeks Pembangunan Manusia Indonesia di urutan ke-111.htm](http://www.metrotvnews.com/IndeksPembangunanManusiaIndonesia%20di%20urutan%20ke-111.htm) [06 Juli 2011].
- Artikel Pendidikan. [Online]. [Tersedia]: [http://www.upi.edu/peringkat upi ke-14 di Indonesia.htm](http://www.upi.edu/peringkat%20upi%20ke-14%20di%20Indonesia.htm) [07 Juli 2010].
- Artikel Pendidikan. [Online]. [Tersedia]: [http://www.blogspot.com/rendahnya kualitas pendidikan di Indonesia.php.htm](http://www.blogspot.com/rendahnya%20kualitas%20pendidikan%20di%20Indonesia.php.htm) [06 Juli 2011].
- Brandt, D.R. (2000), "An "Outside-In" Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation". White Paper Series. Volume 2-2000. [06 Juli 2011]
[http://www.burke.com/whitepapers/Burke%20Overview%20v1%20pdf .pdf](http://www.burke.com/whitepapers/Burke%20Overview%20v1%20pdf.pdf)
- Budi Djatmiko, Heri Jumaedi. (2011). *Manajemen Mutu ISO 9001*. Cetakan ke-2 Bandung: Thabi'I Press.
- Christian SB Simanjutak. (2010). "Peranan efektivitas audit internal dalam menunjang penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 (Studi kasus pada pengendali mutu Widyatama)". Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B.(2003). *The New Public Service : Serving, not Steering*, New York, M.E. Sharpe, Inc.
- Fandy,Tjiptono. (2002). *Manajemen Jasa*. Cetakan ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi,
- Frederik Mote. (2008). "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Puskesmas Ngesrep Semarang". Tesis. Universitas Diponegoro.
- Gasperz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Harbunangin, Buntje dan Harahap, Pardamean Ronitua. (1995). "Elemen Tanggung jawab Manajemen (Elemen 4.1) Persyaratan ISO 9000". Jakarta: PT Iron Damwin Sentosa.

- Hiro Tugiman. (1997). *Standar Profesi Audit Internal*. Bandung: Kanisius
- Husein Umar. (2008). *Desain Penelitian Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ihyanul Ulum M D. (2009). *Audit Sektor Publik Suatu Pengantar*. Malang: Bumi Aksara
- Indra Bastian.(2001). *Akuntansi Sektor Publik*.Yogyakarta: Penerbit Erlangga.
- JS Badudu dan Sultan Muhammad Zain.(1994). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Putra Sinar Harapan.
- Kabar UPI. [Online]. [Tersedia]: [http://www.upi.edu/8 unit kerja upi raih sertifikat ISO 9001:2008.htm](http://www.upi.edu/8%20unit%20kerja%20upi%20raih%20sertifikat%20ISO%209001:2008.htm) [17 Juli 2011].
- Konsorsium Organisasi Profesi Audit Internal. (2004). *Standar Profesi Audit Internal*. Jakarta: Yayasan Organisasi Profesi Audit Internal
- Muchamad Arif Zamani. (2010). “*Pengaruh Pengendalian Internal Pemerintah dan Insentif PNS Terhadap Praktik Korupsi Pelayanan Publik Serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.(Studi Kasus Pada Dinas Pendidikan Jawa Barat)*”. Skripsi. Bandung: Fakultas Ekonomi Universitas Padjajaran.
- Mulyono, MA. (2008). *Manajemen Administrasi&Organisasi Pendidikan*. Malang: Ar-RuzzMedia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2008). *Dasar-dasar Statistika*. Cetakan Ke-6. Bandung: Alfabeta
- Rieke primasanti. (2008). “*Manfaat audit internal ISO 9001:2000 terhadap biaya produksi (Studi kasus pada Industri karet Bandung)*”. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.
- Riki susanto. (2007). “*Analisis atas pelaksanaan kegiatan audit internal sistem manajemen mutu untuk mempertahankan sertifikasi ISO 9001:2000 (Studi kasus pada PT INTI(Persero)Bandung)*”. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.
- Rudi Setiawan. (2005). “*Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo*”. Simposium VIII FSTP. Universitas Sriwijaya.
- Sawyer, Lawrence B, Dittenhofer, Mortimer A, Scheiner, James H. (2005). *Sawyer's Internal Auditing (terjemahan)*.Buku 1. Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat

- Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati. (2010). *Auditing: Konsep dan Dasar Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono.(2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-8. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2008). *Statistik NonParametris*. Cetakan ke-6. Bandung: Alfabeta
- Suharyadi, Purwanto S.H. (2008). *Statistik untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Edisi 2. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Tony Wijaya. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa, Desain Servqual, QFD dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT INDEKS
- Warella, Y. (1997). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang, Universitas Diponegoro
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers
- _____ (2003). *UU No.20 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- _____ (2004). *UU No.32 Tentang Pemerintah Daerah*
- _____ (2004). *UU No.33 Tentang Perimbangan Keuangan Pusat Daerah*.
- _____ (2004). *Kepmen PAN: Kep-25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- _____ (2005). *SNI 19-19011-2005 Panduan Audit Mutu dan/atau Lingkungan*
- _____ (2005). *SNI ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan*
- _____ (2009). *UU No. 25 Tentang Pelayanan Publik*