

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon dan Sahlan Hadi, (2005). Aplikasi statistika dan Metode Penelitian Untuk Sekolah Efektif. Bandung, Dewa Ruchi
- Arikunto, Suharsimi. (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2005). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Engkoswara dan Komariah, (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung, Alfabeta
- Furqon, (2009). *Statistik Terapan untuk Penelitian*. Bandung, Alfabeta
- Gaspersz, Vincent, (1997). *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas Dalam Praktek Bisnis Global*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Gaspersz, Vincent (2006). *ISO 9001 : 2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Ilyas, Erfi (2004). *Pemahaman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000*. Bandung, TEDC
- Irawan, Handi (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
Kep. Men. Dik. Nas No 162/U/2003
- Mulyasa. E. (2006). *Menjadi Guru Profesional Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Mustadji, (2008). *Kontribusi Layanan Akademik dan Prospek Pengembangan Karier Terhadap Motivasi Belajar*. Bandung, SPS UPI
- Napitupulu, Paimin (2007). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : PT. Alumni
- Nasution, (2009). *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Jakarta, Bumi Aksara
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi (2009). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Riduwan (2008). *Pengantar Statistika (Untuk Penelitian Pendidikan, social, Ekonomi dan Bisnis)*. Bandung Alfabeta.

- Sagala, Syaiful (2009). *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung, Alfabeta
- Sallis, Edwar, (2010). *Total Quality Management in Education/Manajemen Mutu Pendidikan*. Jogjakarta, Ircisod
- Sugioyono (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Sukmadinata, Syaodih, (2008). *Penegendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah*. Bandung, Refika Aditama
- Suharsimi, Arikunto, (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta, Rineka Cipta
- Surakhmad, Wianarno, (1994). *Pengantar penelitian Ilmiah : Dasar, Metode, Teknik*. Bandung, Tarsito
- Suryosubroto, (2010). *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta, Rineka Cipta
- Susilo, Willy (2003). *Audit Mutu Internal*. Jakarta, Varqistatama Binamega
- Suwarna, Dkk (2006). *Pengajaran Mikro Pendekatan Praktis Menyiapkan pendidik Profesional*. Jogjakarta, Tiara Wacana
- Syarifudin dan Irwan (2005). *Manajemen Pembelajaran*. Medan, Kuantum Teaching
- Umar, Husen (2003). *Metode Riset, Prilaku Konsumen Jasa*. Jakarta, Ghalia Indonesia
- Tjiptono, Fandy (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Jogjakarta, ANDI
- UU. RI No. 20 Tahun (2003). *Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta : Asokadikta dan Durat Bahagia.
- UU. RI No. 14 Tahun (2005). *Tentang Guru dan Dosen*. Bandung : Citra Umbara.
- Poedjiadi, A. (2005). *Pendidikan Sains dan Pembangunan Moral Bangsa*. Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia.

Sumber Dari Internet

Class of 2000 Study Student Satisfaction. [Http://www.sa.psu.edu/](http://www.sa.psu.edu/)

Diakses tanggal 5 Pebruari 2011

<http://www.immunk.com/post/penelitian+deskriptif+kuantitatif.html>

Kualitas Pendidikan Nasional (2007). Tersedia pada [http://www.Bapeda.jabar. Go id.](http://www.Bapeda.jabar.go.id)

Diakses tanggal 3 Pebruari 2011

Pengertian Badan Akreditasi Sekolah. [http://www.google.co.id.](http://www.google.co.id)

Diakses tanggal 21 febuari 2011

Ratnawati. Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan. Tersedia pada

[http:// www depdiknas.go.id / jurnal.](http://www.depdiknas.go.id/jurnal) Diakses tanggal 8 Pebruari 2011.

<http://tobroni.staff.umm.ac.id/2010/11/25/teori-teori-tentang-mutu-sekolah/>

http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PSIKOLOGI/NANDANG_BUDIMAN/PEDOMAN_LA

[YANAN_AKADEMIK.pdf](#)

<http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2133582-tinjauan-tentang-peningkatan-layanan-akademik/#ixzz1LWs3Ya6Y>

http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/psychology/2008/artikel_10503213.pdf