

DAFTAR PUSTAKA

- Arcaro, Jerome S. 2007. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asf, Jasmani dan Syaiful Mustofa. 2013. *Supervisi Pendidikan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz media.
- Danim, Sudarman. 2005. *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Depdiknas, 2003. *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah*. Jakarta : Dirjen Dikdasmen.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pusaka Utama.
- Gibson, J.L., Invancevich, J.M. & Donnelly, Jr. J.H. 1996. *Organisasi Perilaku, Struktur dan Proses* (Edisi Kedelapan) Alih Bahasa: Nanuk Ardiani. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Hawignya .2005. *Referensi Pengembangan SMK Penerapan Prinsip ISO*. Jakarta: Dikmenjur.
- Indrawan, Rully dan R. Poppy Yaniawati. 2014. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Jerome Mc Carthy dan William D. perreault Jr. 1996. *Dasar-dasar Pemasaran* . Jakarta : Erlangga.
- Juran, JM. 1995. *Kepemimpinan Mutu "Seri Manajemen"* . Jakarta : PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Keputusan Mendikbud RI No. 125/0/1995. *Tentang Petunjuk Teknik Ketentuan Pelaksanaan jabatan Fungsional Guru dan Angka Kredit*.
- Komariah, Aan dan Cepi Triatna. 2005. *Visionary Leadership*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, P. and Kervin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid I & II. PT. Indeks, PT Mancana Jaya Cemerlang, Jakarta.

- _____ ; Amstrong, G. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid I (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles of Marketing 9e)*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Mulyasa, E. 2004. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- _____. 2013. *Uji Kompetensi dan Penilaian Kinerja Guru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman A., Zeithaml, and Berry L., 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64, pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie. A., and Berry, Leonard L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing (pre-1986)*, Vol. 49, pp. 41-50.
- Siregar, Syofian. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Sobirin. 2007. Analisis Pengaruh Motivasi dan Kedisiplinan terhadap Kepuasan Siswa (Studi Kasus pada SMK Negeri 1 Pemalang), *Tesis*, Universitas Negeri Semarang.
- Soewarno, B. 1987. *Metode Kuantitatif dalam Penelitian Ilmu-ilmu Sosial dan Pendidikan*. Jakarta : Depdikbud. Detjen Dikti P2LPTK.
- Sudjana, Nana dan Ibrahim. 1989. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung : Sinar Baru.
- Sugiyono. 2000. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- _____. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sukri. 2006. Analisis Pengaruh Layanan Pembelajaran dan Profesionalisme Guru terhadap kepuasan Siswa (Studi pada SD Muhammadiyah Gunungpring Muntilan Kabupaten Magelang), *Tesis*, Universitas Negeri Malang.
- Sutopo dan Adi Suryanto . 2003. *Pelayanan prima "Bahan Ajar Diklat PrajabGolongan III* . Jakarta : Lembaga Administrasi Negara RI.

- Syafaruddin. 2002. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*. Jakarta : Grasindo.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2006. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Usman, Husaini. 2006. *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, MU. 2006. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: Remaja Ronda Karya.
- Wahjosumidjo. 2005. *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Wibowo AS, Ventura Elisawati, dan Hermawan Kartajaya. 2004. *36 Kasus Pemasaran Asli Indonesia* Jakarta : PT Alex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Wirawan. 2014. *Kepemimpinan: Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Zeithaml, Parasuraman A., and Berry L., 1990. Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations (New York : The Free Press), *International Journal Of Retail and Distribution Management*. Vol. 10, pp. 47-55.
- Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner, Dwayne D, Gremler. 2006. *Service Marketing Integrating Focus Across the Firm*. New York : Mc. Graw-Hill Companies, Inc. Zeithaml, Valarie A.,A. Parasuraman, Leonard L. Berry.1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expections*. New York: The Free Press.