DAFTAR PUSTAKA

Departemen Pendidikan Nasional. (2001) *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*. Diroktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah. Jakarta.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator dan implementasinya),* (yogyakarta, Gava Media 2011)

Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*, (yogyakarta, Ar-Ruzz Media 2011)

Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan,* (yogyakarta, IRCiSoD, cetakan II 2011)

Gani Ilham, *Petunjuk Teknis Implementasi SMM ISO 9001:2008 untuk lembaga pendidikan*, (yogyakarta, CV. Media 2005)

Gasperz, V. *ISO 9001:2000 and continual improvment,* (jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009)

Supranto J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (jakarta, Renika Cipta, 2002)

Abdul Wahab Solichin. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara, (*Jakarta: Bumi Aksara 2004)

George R. Terry, *principles of management*, (Ontario: Richard D. Irwin. Inc,1997)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rudi Suardi, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000, Penerapan Untuk Mencapai TQM (Jakarta : PPM, 2003)

Sugeng Listyo Prabowo, Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Malang: UIN Malang Press, 2009).

Hidayat, dalam *http://blog.wordPress.com/definisidanpengertianefektivitas*. Diakses 28 April 2015 pukul 20.00.

Stanton, William J, *Fundamentalis of Marketing*, Mc. Graw Hill International (1981)

Kottler, Philips. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control & Edition.* New Jersey: Prentice Hall Inc (1997)

Zeithmal, Valari, A. Parasuraman A. and Berry, Leonard. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation.* New York: The Free Press (1990)

Handi Irawan, D. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: PT Elok Media Kaputindo 2002)

Sahid Raharjo, Cara Melakukan Uji Validitas Product Momen dengan SPSS, *http://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-momen-spss.html*. Diakses pada tanggal 13 Mei 2015, jam 00 : 48 WIB.

Seta Basri, http://setabasri01.blogspot.com/2012/04/uji-validitas-dan-reliabilitas-item.html, diunduh pada tanggal 10-01-2015, pukul 10;15.

Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sisidiknas, Bab II pasal 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasil wawancara dengan kepala sekolah SMK Antartika Surabaya. Pada tanggal 15 Oktober 2014 pada pukul 10.00 WIB.

Jurnal. N. Sumerta, Vol 4 Tahun 2013, *Efektivitas Penerapan Sisitem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 SMK Negeri 3 Sukawati*.

Amalia, "*analisis pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di smk negri 3 surakarta Tahun Diklat 2009/2010*" (skripsi). Jurusan pendidikan ilmu sosial fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Jurnal, Bachtitar AW. *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Pemakai Jasa Transportasi Kereta Api*. Vol 3 November 2012.

File:///D:/tugastugaskuliah/SKRIPSI/bahan/prinsipDasarISO90012008_INFOMETRIK_--SitusInformasiMekanika,MAterial,dan Manufaktur-.htm

File///D:/tugastugaskuliah/SKRIPSI/bahan/artikel_detail-14864.html

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id