

## DAFTAR PUSTAKA

- Andy, Bruce & Langdon, Ken. *Putting Customers First*. Yogyakarta. Zenit Publisher
- Arcaro, J. 2005. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Arikunto, S. (1997). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arni, M. (2001). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Ary, D., Jacobs, J.C., Razavieh, A. (1982). *Pengantar penelitian dalam pendidikan*. (Penerjemah: Furchan, A). Surabaya: Usaha Nasional.
- Atmosudirjo, P. (1982). *Administrasi dan Manajemen Umum*. Bandung : Ghalia Indonesia.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Bogdan, R and Bicklen, S.K. (1982). *Qualitative Research For Education : An Introduction to Theory and Methods*. Boston : Ally and Bacon, inc.
- Cangara, H. (1998). *Pengantar ilmu komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Clark, F. (1996). *Leadership Quality, Strategies for Action*, London: McGraw-Hill Bokk Company
- Curtis, D.B., James J.F., & Jerry L.W. (1996). *Komunikasi bisnis dan profesional*. Ed. Yuyun Wirasasmita. Penerj. Nanan Kandagasari, Rina Komara, dan Yeti Pudjiyati. Bandung: Rosda Jayaputra.
- Deming, W.E. (1986). *Out of the Crisis*. Massachusetts : Massachusetts Institute of Technology.
- Depdiknas. (2003). *Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Effendy, O.C. (1997). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fandi, Cepto, Anastasia, & Diana. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta : Andi Offset.
- Ferguson, A.G. (1981). *Statistical analysis in psychology and education*. (Edisi V). Singapore: McGraw-Hill Book Company.
- Fisher, B.A. (1986). *Teori-teori komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Gaspersz, V. (2003) *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

- Hanafiah, M. J., dkk. (1994). *Pengelolaan Mutu Total Perguruan Tinggi*. Jakarta : Badan Kerjasama Perguruan Tinggi Negeri.
- Handoko, T.H. *Management*. Edisi 2. Yogyakarta : BPF.
- Hicks, Herbert. G dan Gullet G. Roy. 1987, *Organisasi Teori dan Tingkah laku*, Jakarta : PT. Bina Aksara
- Hradesky, J. (2002). *Total Quality Management Handbook*. New York : McGraw Hill Inc.
- Jenin, Mohd Yazid. (2004). *Total Involvement in Quality Management*. Internet  
ffd? Open Document.
- Juran, J. M. (1992). *Total Quality Management : A Practical Guide*. Connecticut: Juran Institute, Inc.
- Lewis, R.D. (1997). *Menjadi manajer era global: Kiat komunikasi bisnis lintas-budaya*. Penerj. Dan Editor: Deddy Mulyana. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ludlow., Ron., Panton., & Fergus (1996). *Komunikasi Efektif*. Yogyakarta : Andi
- McLeod, Jr., R. (2001). *Sistem informasi manajemen*. Hendra Teguh (terjemahan). Ed. 7. Jilid 1. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Mondy, R. Wayne, Shane R. (1995). *Management : Concepts, Practices, and Skill*. New Delhi: Prentice Hall Inc. Englewood Cliffs.
- Nasution, M. N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Neal Jr, E. J. (2004). *Panduan evaluasi kinerja*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Pakar. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompetensi*. Jakarta: PT Pustaka Utama Grafi.
- Ratminto & Winarsih, A. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sinamo, J. (2002). *Etos Kerja Profesional. Di Era Global*. Jakarta. Darma Mahardika.
- Sirait, A. (1993). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, R.M., & Porter L.W. (1975). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Stoner., J.A.F., & Freeman., R.E. (1992). *Management*. Singapore: Prentice-Hall.
- Sudjana. (1994). *Metode statistika*. (Edisi V). Bandung: Tarsito.
- Syafaruddin. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Grasindo.

Tampubolon, Daulat P. (2003). *Perguruan Tinggi Yang Bermutu*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Terry, G. R. and Leslie, W. R. (2003). *Dasar-Dasar Manajemen*. Peneerjemah G. A Ticoalu. Jakarta : Bumi Aksara

Thorndike, R.L., & Elizabeth, P.H. (1977). *Measurement and evaluation in pshycology and education*. New York: Jhon Willey & Sons

Waluyo, S. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta : PPPGK Sawangan.

