

## DAFTAR PUSTAKA

- Affifiddin 2010, *Pengantar administrasi Pembangunan*, Bandung : Alvabeta
- Al-Darrab, L.A. (2000). *Relationship Between Productivity, Efficiency. Utilization, and Quality*, *Work Study*, 49 (3), 97-103
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen (Fungsi, proses, pengendalian)*. Mitra wacana media. Jakarta.
- Andri Feriyanto, Endang Shyta Triana. 2015. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Media Tera.
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada Pt Mitra Busana Sentosa Bintaro*. *Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2
- Beecroft, GD. (1997). *Implementation Philosophy: ISO 9000 versus QS 9000*. *Total Quality Management*, 8, 83-87.
- Bester, Y. (1999). *Qialimetrics and Qualieconomics*. *The TQM Magazine*, 11 (6) 425-436.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Gava Media. Yogyakarta.
- Certo, Samuel C. & S. Travis Certo. (2006). *Modern Management*, New York.Pearson Prentice Hall.
- Chase, R. B.. Aquilano, N. 1; dan Jacobs, F. R. (1998). *Production and Operations Management Manufacturing and Services*. Singapore: Irwin Mc Graw Hilal.
- Chatab, N. (1996). *Panduan Penerapan dan Sertifikasi Sistem Manajemen*. Mun ISO 9000, Jakarta: Gramedia.
- Crosby, P.B. (1979). *Quality In Free*. New York: Mc-Graw Hilal.
- Diber, M., Buyyun, N., Zaim, S.: dan Tarim, M. (2005). *Critical Factors of Total Quality Management and Its Effect on Performance in Heath Care Industry: A Turkish Experience Problems and Perspectives in Management*, 4.220-232
- Elliot, S. (1993). *Management of Quality In Computing Systems Education: ISO 9000 Series Quality Standards Applied*. *Journal of System Mangement*, September, 6-11 dan 41 -42. Dari CD-ROM.
- Garvin, D.A. (1987). *Competing on The Eight Dimensions of Quality*. *Harvard Business Review*, Nov-Dec, 101-109.

- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gaspersz, V. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- George R. Terry & Leslie W. Rue. (2009). *Dasar-Dasar Manajemen*. (G.A. Ticoalu, Penerjemah). Jakarta: Bumi Aksara.
- George R.Terry. 2006. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadari, H. Nawawi. 2017. *Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit yang Kompetitif*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- John w cresswell. 2015. *Rsearch Design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumbernya Manusia (Teori dan Praktik)*. Kharisma Putra Utama Offset. Depok.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2. PT. Indeks: Jakarta.
- Luther Gulick,(1965). *Educational Administration, Edition*, New Yor,McGraw Hill co.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Nugroho J. S, 2003, *Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Prenada Media, Jakarta.
- P, Sondang, Siagian. 2015. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Jakarta.
- reeman. 1995. *Manajemen Strategik pendekatan terhadap pihak-pihak berkepentingan*. CV Taruna Grafika. Jakarta Pusat.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. 2016. *Manajemen, Jilid 1 Edisi 13, Alih Bahasa*: Bob Sabran Dan Devri Bardani P, Erlangga, Jakarta.
- Scherkenbach, WW. (1991). *Deming's Road to Continual Improvement*. Knoxville, USA: SPC Press.
- Sobri, dkk.2009. *Pengelolaan Pendidikan*. Yogyakarta : Multi Pressind.
- Soetopo Hendyat. 2004. *Pendidikan dan Pembelajaran Teori, Permasalahan, dan Praktik*. Malang : PPS Universitas Negeri Malang,
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabet. Bandung.

- Tamimi Enna. 1985. *Konsep Strategi Perusahaan*. Erlangga. Jakarta Pusat.
- Tannady, Hendri. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Expert. Yogyakarta.
- Triyono, Ayon. 2012. *Paradigma Baru Manajemen Sumbernya Manusia*. PT Suka Buku. Jakarta Selatan.
- Uchjana, Onong Efendi. 1983. *Human Relation dan Publik Relation dalam Manajemen*. Percetakan offset Alumni. Bandung.
- Veithzal Rivai Zainal, Mansyur Ramly, Thoby Mutis, dan Willy Arafah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*, Edisi Ketiga, Raja Grafindo Persada, Jakarta.