

DAFTAR PUSTAKA

- Evans, J.R. and Lindsay W.M. (2008). *The Management and Control of Quality (7th Edition)*. Ohio: Thomson South-Western.
- Arcaro, J. (2007). *Pendidikan Berbasis Mutu, Prinsip- Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Brown, R. (2004). *Quality Assurance in Higher Education*. London: RoutledgeFalmer.
- Chan, K. W. (2011). The trade-off of servicing empowerment on employees?. *Academy of Marketing* , 6009-628.
- Dharmayanti, D. (2006). Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variabel terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran* , Vol 1 : 35-43.
- Evangelos L. Psomas, Angelos Pantouvakis dan Dimitrios P. Kafetzopoulos. (2013). The impact of ISO 9001 effectiveness on the performance of service companies. *Managing Service Quality* , 149-164.
- Gaspersz. (2001). *ISO 9001 : 2000 and continual quality improvement*. Jakarta: Gramedia.
- Ghozali, I. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hatane Samuel, dan Joni Zulkarnain. (2011). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* , 162-167.
- Henrio Karyadi, Agus Dwiyanto dan Yuyun Purbokusumo. (2004). Kinerja Pelayanan Pemerintah Kecamatan (Studi Kasus Pada Kantor Camat Tambelan Kabupaten Kepulauan Riau). *Sosiosains* , XVII(4).
- Juran, J. M. (1995). *Juran on Quality By Design*. Diterjemahkan oleh Bambang Hartono/ Perancang Mutu. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Kaihatu, T. (2008). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* , Vol.10, no.1,p.66-83.

- Kesuma, N. (2011). Pemahaman Konsep Dan Penyusunan Quality Managemen System pada Industri Pangan dengan Penerapan #Q. *Manajemen Mutu dan Industri Pangan* , No.17,Vol I.
- Lind, Marchal dan Wathen. (2012). *Statistical Techniques in Business & Economics*. New York: McGraw Hill.
- N.E.Kesuma. (2011). Pemahaman Konsep Dan Penyusunan Quality Managemen System pada Industri Pangan dengan Penerapan #Q. *Manajemen Mutu dan Industri Pangan* , No.17,Vol I.
- Neuman, W. L. (2011). *Social Research Methods*. Boston: Pearson.
- Parameshwaran. (2009). Modified closed loop model for Service Performance Management. *International Journal of Quality & Reliability Management* , 795-816.
- Pidd, M. (2005). Perversity in public service performance measurement. *International Journal of Productivity and performance Management* , 482-493.
- Sallis, E. (2011). *Total Quality Management in Education*.
- Sulistyo, J. (2012). *6 Hari Jago SPSS 17*. Yogyakarta: Cakrawala.
- Urban, W. (2009). Organizational service orientation and its role in service performance formation:evidence from Polish service industry. *Measuring Business Excellence* , 72-81.
- Woon, K. C. (2000). TQM implementation:comparing Singapore's service and manufacturing leaders. *Managing Service Quality* , 318-331.
- Zeithaml, Bitner dan Gremler. (2009). *Service Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: Mc. Graw – Hill.