

& Buchholtz, A. K, 2005. *Business and Social Responsibility Management*, Mason, Ohio: South-Western College Publishing.

Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. 1994. Improving Service Quality: Lessons Learned. *Academi of Management Executive* 8 (3): 93-103.

Pratiwi, 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Bumi Aksara.

Pratiwi, 2007. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Pendidikan Nasional, 2003. *Badan Akreditasi Sekolah dan Program Studi*, Jakarta: Badan Akreditasi Nasional.

Pratiwi, 1995. *Format-format Penelitian Sosial: dasar-dasar dan teknik*, Jakarta: Grafindo Persada.

Pratiwi, 2008. *Penerapan Total Quality Management in Education: Studi Kasus di Sekolah Tinggi di Indonesia*. (jurnal Pendidikan dan Kebudayaan) 1 (1): 1-10.

Pratiwi, 2008. *Manajemen Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- & Buchholtz, A. K, 2005. *Business and Social Responsibility Management*, Mason, Ohio: South-Western College Publishing.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. 1994. Improving Service Quality: Lessons Learned. *Academi of Management Executive* 8 (3): 93-103.
- Pratiwi, 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Pratiwi, 2007. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Pendidikan Nasional, 2003. *Badan Akreditasi Sekolah dan Program Studi*, Jakarta: Badan Akreditasi Nasional.
- Pratiwi, 1995. *Format-format Penelitian Sosial: dasar-dasar dan teknik*, Jakarta: Grafindo Persada.
- Pratiwi, 2008. *Penerapan Total Quality Management in Education: Studi Kasus di Sekolah Tinggi di Indonesia*. (jurnal Pendidikan dan Kebudayaan) 1 (1): 1-10.
- Pratiwi, 2008. *Manajemen Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Moelong, Lexy J, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhaimin, 2001. *Paradigma Pendidikan Islam: Upaya Mengefektifkan Pendidikan Agama Islam di Sekolah*, Bandung: Rosdakarya
- Muhammad, Ali, 1987. *Penelitian Pendidikan Prosedur dan Strategi*, Bandung: Angkasa.
- Mulyasa, E, 2005. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Naronha, Carlos, 2002. *The Theory of Culture-specific Total Quality Management: Quality Management in Chinese Regiona*, New York: Palgrave
- Nasution, 1988. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung: Tarsiti.
- Nawawi, Hadari., H. Murni Martini, 1996. *Penelitian Terapan*, Yogyakarta: Gajahmada University Press
- Nazir, Moh., 1995. *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nur, Anan. <http://www.slideshare.net/anannur/manajemen-mutu-dalam-pendidikan>
- Parker, C. & Mathews, B. P. 2001. Customer Satisfaction: contrasting Academic and Customer Interpretations. *Marketing Intelligence & Planning*, 19 (1), 38-44
- Prabowo, Sugeng Listyo, 2009. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. Malang: UIN Malang Press.
- Saefullah, U, 2012. *Manajemen Pendidikan Islam*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sagala, Syaiful, 2005. *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, Bandung: Alfabeta
- Sagala, Syaiful, 2013. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, Bandung: Alfabeta
- Suardi, Rudi, 2003. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000, Penerapannya Untuk Mencapai TQM*, Jakarta: PPM.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian*, Bandung: PT IKPI.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.