

DAFTAR PUSTAKA

- Aldi, Elnath., 2005, *Menjadikan Manajemen Pengetahuan sebagai Keunggulan Kompetitif Perusahaan Melalui Strategi Berbasis Pengetahuan*, Jurnal Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Bakri, S.A, dan Tarwaka., 2004, *Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas*, Harapan Press, Surakarta.
- Hendrick, H.W dan Kleiner, M.B., 2002, *Macroergonomics Theory, Methods, and Applications*, Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers, Mahwah, New Jersey.
- Hermansyah, Tengku., 2014, *Analisa Visi dan Misi PT. Indofood Sukses Makmur*, http://www.academia.edu/7614940/ANALISA_VISI_DAN_MISI_PERUSAHAAN, diakses tanggal 23 September 2014.
- Imasari, Kartika. dan Kurniawati, Kezia., 2011, *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. BCA Tbk*, Jurnal Ilmiah, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Maranatha, Bandung.
- Jogiyanto, Prof. Dr., 2003, *Sistem Teknologi Informasi: Konsep Dasar, Teknologi Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kementerian Pekerjaan Umum, 2004, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*, <http://www.pu.go.id/satminkal/itjen/lama/hukum/kmpn25-04.htm>, diakses tanggal 16 Agustus 2014.
- Marganof., 2007, *Model Pengendalian Pencemaran Perairan di Danau Maninjau Sumatera Barat*, Disertasi Doktor, Program Studi Pengelolaan Sumber Daya Alam dan Lingkungan, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Marhanah, Sri., 2010, *Analisis Visi dan Misi Rumah Sakit*, http://file.upi.edu/Direktori/FPIPS/LAINNYA/SRI_MARHANAH/analisis_visinya_misi_rumah_sakit.pdf, diakses tanggal 9 Desember 2014.
- Nur, Alfian., 2013, *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau*, Jurnal Ilmiah, Program Studi Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda.

- PDAM Tirta Pakuan Bogor., 2011, *CSR Kami*, <http://www.pdamkotabogor.go.id/csr-kami/>, diakses tanggal 20 Oktober 2014.
- Schroeder, Roger., 1994, *Operations Management (Manajemen Operasi)*, Cetakan Pertama, diterjemahkan oleh Sumiharti, Yati., Erlangga, Jakarta.
- Surjaatmadja, Surachman., 2009, *Pelayanan Pelanggan (Customer Service)*, <http://www.yarsi.ac.id/web-directory/kolom-dosen/70-fakultas-ekonomi/215-pelayanan-pelanggan-customer-service.html>, diakses tanggal 22 Oktober 2014.
- Susilowatie, Tri., 2013, *Implementasi 5R untuk Meningkatkan Kepuasan Stakeholder*, Skripsi, Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Tarwaka, 2010, *Ergonomi Industri, Dasar-dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di tempat Kerja*, Harapan Press, Surakarta.
- Turner, W.C., dan Mize, J.H., 2000, *Introduction To Industrial and System Engineering (Pengantar Teknik dan Sistem Industri)*, diterjemahkan Gunawan, J., Guna Widya, Surakarta.
- Vitta, Dian., 2007, *Analisa Kinerja Sistem Distribusi Air Bersih PDAM Kecamatan Banyumanik di Perumnas Banyumanik (Studi Kasus: Perumnas Banyumanik Kel. Sronдол Wetan)*, Thesis, Program Pasca Sarjana, Magister Teknik Sipil, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Yassierli, 2012, *Implementing Macroergonomics*, Laboratorium Rekayasa Sistem Kerja dan Ergonomi, Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Bandung, Bandung.