

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2007. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Gerson, Richard. F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Victory Jaya Abadi.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hair, J.F, William C. Black, Barry J. Babin, Rolph E. Anderson, dan Ronald L. Tatham. 2006. *Multivariate Data Analysis 6 Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hanto, John Soepri 2001. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Husein, Umar. 2000. *Riset Pemasaran dan perilaku konsumen*. Jakarta: PT Gramedia pustaka utama
- Irawan, Handi. 2003. *10 prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Pearson Education Asia.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Dasar-dasar Pemasaran (Principle of Marketing)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall Inc.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran jasa teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moeheriono. 2013. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mathis, Robert L and John H Jackson. 2002. *Human Resorch Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat Patria.
- Mangkuprawiro, Sjafri. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*. Jakarta: Ghalia Indonesia

- Prawirosentono, Sayudi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan (kiat membangun organisasi kompetitif menjelang perdagangan bebas Dunia)*. Yogyakarta: BPFE.
- Rivai. Veithzal dan Ahmad Fauzi Mohd. 2005. *Performance Appraisal (Sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dalam meningkatkan daya saing perusahaan)*. Jakarta: Grafindo.
- Siagian, Sondang. P. 2000. *Manajemen SDM. Edisi Kedua*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sudarmanto, R. Gunawan. 2004. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudjana. 2002. *Metode Statistika*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2003. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi bagi Peneliti*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan. Cetakan Ke 10*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suprpto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_. 2001. *“Strategi Pemasaran”*. Yogyakarta: Penerbit Andi Publisher.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wellington, C. 1998. *Costumer Behavior*. Alih Bahasa Alexander Sindoro. Jakarta: Erlangga.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonseia.