

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah Sani, R. 2013 . *Inovasi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.

Albrecht & Zemke. 2005 . *Customer Satisfaction, Loyalty and Commitment in Service Organizations - Some evidence from Greece*. Management Research News, Vol. 29 No. 12.

Amstrong, M. & Baron, A. 2009 . *Performance Management*. London: Institute of Personal and Development.

Amstrong, Michael. 2010 . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Elexmedia Komputindo.

Andriani, Aida. 2014 . Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukit Tinggi Tahun 2014. *Ejournal.stikesyarsi.ac.id*.

Atik,& Ratminto. 2005 . *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Buttle, Francis. 2004 . *Customer Relationship Management, Concepts and Tools*. Jakarta : Bayumedia Publishing.

Boulter. N, M. Dalziel, N Jackie. 2003 . *People and Competencies*. The Route to Competitive Advantage. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Cira D.J & Benjamin E.R. 2000 . *Competency-Based Pay: A Concept in Evolution*. Compensation and Benefits Review. Agustus Juni.

Clark, H.H. & E.V. Clark. 2000 . *Psychology and Language*. London: Harcourt Brace.

D.H.Basu Swasta dan Irawan. 2002 .*Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Keempat.Jakarta: Penerbit Liberty.

Davis, Gordon. 2002 . *Kerangka Dasar: Sistem Informasi Manajemen*. Cetakan Kedua Belas. Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo.

Dharma, Surya. 2005 . *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Fadhil, Muhammad. 2016 .Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Latihan Kerja Industri Makasar. www.journalunismuh.ac.id Volume 01 no.1.

Fandy, Tjiptono. 2003 . *Total Quality Manajemen*. Edisi revisi.Yogyakarta: Andy.

Fandy, Tjiptono. 2005 . *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.

Fandy, Tjiptono. 2014 . *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia.

Ferdinand, Augusty. 2002 . *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang:FE-UNDIP.

Gerson, Richard F. 2002 . *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cetakan kedua. Jakarta: PPM.

Ghozali, Imam. 2008 . *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gronroos, Christian. 2000 . *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Helsingfors: Swedish Scholl of Economics and Business Administration.
- Hair, Jr., J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. 2006 . *Multivariate Data Analysis*. 6th Edition. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Hair, Jr., J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. 2007 . *Multivariate Data Analysis*. 7th Edition. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Hart, Leslie. 2000 . TPR: A Brain Compatible Language Teaching Approach that Engaged Multiple Intelligences. http://www.tprsource.com.brain_resesarch.html.online.
- Hutapea & Thoha. 2008 . *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Johnson David W and Roger T. Johnson. 2002 . Cooperative Learning Methode: A Meta-Analysis. *Journal of Research in Education*. http://www.eeraonline.org/journal/files/2002/JRE_2002_01_DWJohnso n.pdf.
- Kotler, Philip. 2002 . *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2002 . *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Milenium. Jakarta, Prehallindo.
- Kotler & Amstrong. 2005 . *Prinsip-prinsip Marketing*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip & Keller K.L. 2007 . *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas. Jakarta: Indeks.

Mathias R.L & Jackson J.H. 2006 . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

Mac Lean. 2001 . *Employee Training and development*. 2nd edition. New York: The MacGraw-Hill Companies, Inc.

Moehariono. 2012 . *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Grafindo Persada.

Mowen, J.C., dan Minor, M. 2002 . *Perilaku Konsumen: Jilid 2*. Edisi 5. Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga.

Parasuraman, A. *et.all*. 2001. A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Jurnal of Marketing*. Vol. 49.

Pasolong, harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pattiasina, *et.al*. 2016 . Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara, Tbk. Kantor Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*.

Prihadi, S.F. 2004 . *Assesment Center*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Roesli, *et.al*. 2011 . *3th Annual Report Of Indonesian Renal Registry (IRR)*. Bandung: Indonesian Renal Registry.

Schuler, R. S. dan Jackson, S. E. 2003 . *Manajemen Sumber Daya Manusia;Menghadapi Abad Ke- 21*. Edisi Ke-Enam. Jakarta: Erlangga.

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sudian, T. 2012. Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.

Wakano, *et.al.* 2013 . Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumber Daya Wahana (SDW) di Kecamatan Seram Utara Kabupaten Maluku Utara.*Jurnal Agrilan. Volume I no.3. Juni. 2013.*

Whitwell, G., B.A Lukas and P. Doyle. 2003. *Marketing Management a Strategic Value Based Approach*. Milton, Qld: John Wiley and Sons Australia, Ltd.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wilkie, W. L. 2009 . *Costumer Behaviour*. John Willey & Sons, Inc.