

DAFTAR PUSTAKA

- AF. Stoner (2004). *Manajemen*, Jakarta: PT. Indeks.
- Agus Dwiyanto (2005), *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*, Jogjakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.
- Bambang Sunggono, (2004). *Hukum dan Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Sinar Grafika.
- Budi Suryana, 2007. *Pengaruh Kepuasan Agen Rokok atas Layanan Distributor terhadap Kepuasan Kerja sebagai Agen Rokok: Studi pada Distribusi Rokok Merek Gudang Garam, di Jakarta, tahun 2006*. Program Pascasarjana, Universitas Pancasila.
- Fandi Tjiptono. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta: PT. Andi.
- Hill, Niegel. 2006. *Loyalitas Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, terjemahan.
- Husein Umar. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Layanan untuk Organisasi Nonprofit*, Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo, terjemahan.
- Said Zaenal Abidin. (2002). *Kebijakan Publik*, Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Sanny Liem, 2003. *Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai Agen Perjalanan atas Layanan Kedutaan terhadap Kepuasan Kerja Mereka: Survei pada Biro Perjalanan di Jakarta, tahun 2003*. Program Pascasarjana, Universitas Trisakti.
- Solichin Abdul Wahab (2001). *Analisis Kebijakan*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- UIEU. 2007. *Panduan Penulisan Tesis*.
- Mutiara Panggabean (2002), *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Anwar Prabu Mangkunegara (2004), *Manajemen Kinerja Karyawan*, Bandung: PT. Alfabeta.