

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2001. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000*. Kualitas Konsolindo Utama. Jakarta.
- Anonim, 2001. *Measuring Customer Satisfaction*. Kualitas Konsolindo Utama, Jakarta.
- Kartono, Kartini, 1982. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. PT Raja Grafindo Persana. Jakarta.
- Hani Handoko, T, 1985. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Liberty, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2000. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Herzberg, Frederick Bernard Mausner and Barbara Block Snyderman, 1959. *The Motivation it Work*, second edition, John Wiley, New York.
- Philip Kotler, 2000, *Marketing Management*, The Millennium Edition, Prentice Hall International, Inc, United States of America.
- Richard F. Gerson, 1993. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PPM, Jakarta.
- Simanjuntak, Payaman J, 1996. *Teori dan Sistem Pengupahan*. Himpunan Pembina Sumber Daya Manusia Indonesia (HIPSMI).
-, 2000. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Universitas Krisna Dwipayana. Jakarta.
-, 2000. *Perencanaan Sumberdaya Manusia*. Universitas Krisna Dwipayana. Jakarta.
-, 1998. *Pengantar Ekonomi Sumberdaya Manusia*. Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.

Stephen P. Robbins, 2001. *Perilaku Organisasi*. PT. Tema Baru (Grup Gramedia). Jakarta.

Sugiyono, 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.

FoEh, John, 2000. *Metodologi Penelitian*. Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta.

Freddy Rangkuti, 2002. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Umar Nimran, 1999. *Perilaku Organisasi*. Citra Media. Surabaya.