

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. 2005. *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Darmawan, Cecep. 2006. *Kiat Sukses Manajemen Rasulullah (Manajemen Sumber Daya Insani Berbasis Nilai-nilai Ilahiyah)*.
- Dessler. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 9, Jilid 1*. Kelompok Gramedia : Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. BPF E : Yogyakarta.
- Edvardsson Bo, Larsson Gerry, Setterlind Sven. 2005. *Internal Service Quality and The Psychosocial Work Environment: An Empirical Analysis of Conceptual Interrelatedness*. "The Service Industries Journal Vol. 17. Page 252 -263.
- Fathoni. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta : Bandung.
- Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Haksever Cengiz, Render Barry, Russell Roberta S, Murdick Robert G. 2000. *Service Management and Operations*. New Jersey : Prentice -Hall, Inc.
- Hutapea dan Thoha. 2008. *Kompetensi Plus*. PT. Gramedia *Pustaka* Utama : Jakarta.
- Hasibuan, Malayu SP , 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi, Bumi Aksara : Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*", Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta
- Kriyantono. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana : Jakarta.
- Kuncoro.2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga : Jakarta.
- Mahsun. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Penerbit BPF E. Yogyakarta.

- Mangkunegara. 2005. Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Poerwandari. 2007. *Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Psikologi*. LPSP3. Jakarta Fakultas Psikologi Universitas Indonesia : Jakarta.
- Ramelan. 2003. *Reward Management*. Buku satu & Dua. Terjemahan *Ramelan*. Bhuana Ilmu Populer : Jakarta.
- Santoso. 2006. Buku Latihan SPSS untuk Statistik Parametrik, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Satrohadiwiryo. 2002. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Bumi. Aksara, Jakarta.
- Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Edisi keempat. Buku 1. Salemba Empat, Jakarta.
- Sinambela. 2006. Memahami Penelitian Kualitatif. ALFABET : Bandung.
- Sugiyono. 2005. Statistika untuk Penelitian. CV Alfabeta : Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2006. Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Ketujuh, CV. Alfabeta : Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta : Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Alfabeta : Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2011. Statistik Untuk Penelitian. Alfabeta : Bandung.
- Veithzal. 2005. *Research Methods in Finance and Banking*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Waluyo. 2007. Mikrobiologi Umum. Edisi Revisi. Balai Pustaka : Jakarta