

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P. 2006. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, R dan Lerbin, R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran, dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Ferdinand, A.T. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hanitha, Y. 2013. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas. *Jurnal Publika, Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP UNTAN*. Vol. 1 No. 1.
- Helmi, A. F. 2006. Disiplin Kerja. *Buletin Psikologi*, Tahun IV, Nomor 2, Desember. Edisi Khusus Ulang Tahun XXXII.
- Husein, U. 1997. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Manulang, M. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BBPE.
- Palan, R. 2007. *Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Palilati, Alida. (2007). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 9. No. 1. p.73-81
- Rambat, L dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rivai, V. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Samuel, H. 2006. Ekspektasi Pelanggan Dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Modern Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai

- Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1. No 2. p.57
<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/mar/article/view/16534>
- Sastrohadiwiryo, S. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sekaran, U. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supranto, J. 2000. *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Sutoto, D. 2004. Dimensi Tingkat Kompetensi. *Artikel*
<http://www.petra.ac.id/~puslit/journals/dir.php>. (diakses pada tanggal 25 Oktober 2014)
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 1996. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Widowati, C. A. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas, Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Sikap Pelanggan PLN*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang (tidak dipublikasikan).
- Zuamah, S.T. 2007. *Analisis Pengaruh Kompetensi Teknis, Kompetensi Sosial, Dan Kualitas Interaksi Terhadap Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan dan Kepuasan Konsumen (Studi Pada: PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang)*. Tesis, Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang (tidak dipublikasikan).