

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. 2002. *Pengenalan Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosda Karya: Bandung.
- Dessler Gary, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Edisi Kesepuluh Jilid Dua PT Indeks halaman 46.
- Edvardsson, B., et al. 2000. "The effects of satisfaction and loyalty on profits and growth : products versus services". *Total Quality Managemen*, Vol. 11 (7) : pp. 917-927.
- Fandy Tjiptono. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Gronroos, Michael. 1990. *Perceived Service Quality Model*. Published Ohio University Press: California.
- Handayani. 2000. *Perilaku melayani ditinjau dari Minat Kerja dan Konsep Diri*. Surakarta: Fakultas Psikologi UMS.
- Hariandja, Marihot T.E. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Hartono, Jogiyanto. 1999. *Analisis Dan Disain Sistem Informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis, Yogyakarta*.
http://eprints.undip.ac.id/view/journal_volume/DINAMIKA_MANAJEMEN_Fakultas_Ekonomi_Universitas_Semarang/ (diakses 11 Agustus 2016)
http://eprints.undip.ac.id/view/journal_volume/Jurnal_Bisnis_dan_Manajemen_Vol=2EXII_No=2E1_Maret_2011/(diakses 12 Juli 2016)
<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/53926> (diakses 23 Agustus 2016)
<http://e-journal.ukanjuruhan.ac.id/> (Diakses 26 Agustus 2016)
http://eprints.undip.ac.id/15698/1/Laras_Triss_Ambar_Sukses_E.pdf (Diakses 18 September 2016)
http://eprints.ums.ac.id/29301/12/NASKAH_PUBLIKASI.pdf (Diakses 18 September 2016)
<http://jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/view/114>. (Diakses 18 September 2016)
- Jogiyanto H.M, 1999, *Analisis dan Disain Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas*, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.

- Kwelju, Junus, 2004. Pengaruh *Motivasi, Perilaku Pemimpin, dan Kesempatan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Pulau Buru*. Jurnal Ekonomi UnMer. Vol. 8. No. 3. Oktober 2004.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mas'ud, Fuad. 2002. *40 Mitos Manajemen Sumber Daya Manusia*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Milman Yusdi. 2010. *Pengertian Kemampuan*. Blogspot.com/pengertian kemampuan.html (14 maret 2013)
- Moenir A.S, 1987; *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Prawirosentono, Suryadi. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta:BPFE.
- Rivai, Veithzal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins SP, et al, 2006. *Perilaku Organisasi Ed 12*, Jakarta.
- Simamora, Henry, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta; STIE YKPN
- Stephen P. Robbins, 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaka. Edisi Keenam. PT.Bhuana Ilmu Populer: Jakarta.
- Sulistyo, Heri. 2008. *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Sutopo dan Suryanto. 2003. *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*. Dalam Heri Sulistyo. 2008. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Sutopo, Suryanto. 2009. *Pelayanan Prima, Lembaga Akuntansi Negara Republik Indonesia, Jakarta*.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Parsada: Jakarta.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.