

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Tohardi, (2002), Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia, Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung.
- Djamaan Satori, dan Aan Komariah, 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta. Bandung.
- Etzioni, Amitai. 1995. Manajemen Kualitas, Gramedia. Jakarta
- Heidjrachman dan Husnan, Suad, 2002, Manajemen Personalialia. BPFYogyakarta.
- Moekjizat. 1995, Latihan dan Pengembangan SDM, Mandar Maju.
- Mundell, Marvin E. (1983), Improving Productivity And Effectiveness, New Jersey, USA, Prentice Hall.
- Pengukuran dan Implementasi Dalam Organisasi. Yogyakarta: Pustaka
- Pergub No. 47 Tahun 2014 tentang tambahan penghasilan PNS
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta : BPFY
- Robbins, SP, 1994, Perlaku Organisasi : Konsep Kontroversi, Aplikasi, ED Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Silalahi, Ulber. 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung; PT. Refika Aditama.
- Steer, R.M (1997). Efektivitas Organisasi; Kajian Pelayanan. BPFY Terjemahan Erlangga. Jakarta
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung TAP MPR Nomor X Tahun 1998

- Thoha, Miftah, 2000, Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia, LP3ES, Jakarta
- Setyawati Indah . 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Words Of Mouth (Studi pada Pasien Rawat Jalan RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang). Tesis, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang
- Yulandari, Ariefah. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Garuda Indonesia Airways Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Surakarta. Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan. Vol.2, No.3, Hal. 170-110
- Sugiyono. Metode Penelitian Bisnis. 2005. CV. Alfabeta : Bandung.
- Swastha, Basu. 2000. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: BPFEUGM.
- Tjiptono. 2001. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa, Yogyakarta: BPFE.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta
- Setiaji, Bambang. 2006. Pedoman Riset Dengan Pendekatan Kuantitatif, Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- UU No. 5 Tahun 2014 tentang ASN
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik