

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Johan & Ahmad Fauzi, 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Barata, Atep Adya, 2003, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Basu Swastha dan Irwan, 2005, Manajemen Pemasaran Modern, edisi II, Liberty, Yogyakarta.
- Bondar, Adir Ed. Desember 1999. Menuju Profesionalisme Layanan Perustakaan Dalam Perspektif Layanan Prima. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Budiono, 2003. Pelayanan Prima Perpajakan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dunn, William, N. 2003, Analisis Kebijakan Publik, PT Hanindita Graya Widya, Yogyakarta.
- Edward III, George.C, 1980, Implementation Public Policy, Congressional Quarterly Press, Washington.
- Fandy Tjiptono, 2002, Strategi Pemasaran, edisi revisi, cetakan keempat, Andi, Yogyakarta.
- Handoko T. Hani, 2001, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, BPFE, Yogyakarta.
- Hanggraeni, Dewi.2012. Manajemen Sumber Daya Manusia:Jakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Khotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, terj : Hnedra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2002, Strategi Pemasaran, Edisi-2, Yogyakarta,
- ANDI Richard, Gerson, 2002, Mengukur Kepuasan Pelanggan, Penerbit : PPM, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2005, Pemasaran Jasa, Edisi-1, Banyumedia, Malang-Jakarta Timur
- Kotler, Philip, 2003, Marketing Management, Prentice Hall, New Jersey
- Maddy, Khairul, 2009, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, Kata Buku, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad.2007. Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis Edisi Ketiga:Yogyakarta. UUP STIM YKPN.
- Kuncoro, Mudrajad.2009. Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis Edisi Ketiga:Yogyakarta. UUP STIM YKPN.
- \_\_\_\_\_, Mudrajad.2009. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis? Edisi 3:Jakarta. Erlangga.
- \_\_\_\_\_,Mudrajad.2013. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis? Edisi 4: Jakarta. Erlangga.
- Milburg dan C. Larasati, 1986, Perpustakaan Sekolah, Bina Pustaka, Jakarta.

Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman, 2002, *Analisi Data Kualitatif*, Cetakan I, UI Press, Jakarta.

Moenir, 2005, *Manajmen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara

Moeskam dan Wijono, 1999, *Diktat Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta, Perpustakaan Negara.

Moleong, Lexy, J., 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.  
Nugroho, Yohanes Anton.2011. *It's Easy Olah Data Dengan SPSS*:Yogyakarta. Skripta Media Creative.

Priansa, Donni Juni.2014. *Perencanaan & Pengembangan SDM*:Bandung. ALFABETA,cv.

Rachmawati, Ike Kusdyah.2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*:Yogyakarta. CV Andi Offset.

Rivai, Veithzal.2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*:Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.

Sunyoto, Danang.2012. *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia*:Yogyakarta. PT. BUKU SERU.

Sutrisno, Edy.2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*:Jakarta. Perdana Media Group.

Santoso, Singgih.2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*:Jakarta. PT Elex Media Komputindo.

Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*:Malang.Salemba Empat.

Sinungan, Muchdarsyah.2005. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*:Jakarta. Bumi Aksara.