

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar Teguh Sulistiyani, dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktek*. Rineka Cipta. Jakarta
- Blocher, Edward J. 2007. *Menejemen Biaya*. Edisi ketiga Buku 1 Salemba Empat. Jakarta.
- Blocher, Edward J. 2007. *Menejemen Biaya*. Edisi ketiga buku 2 Salemba Empat. Jakarta.
- Dessler, Gary. 2000. *Human Resource Management*. Tenth Edition. New Jersey :Prentice Hall
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Hasibuan, M. 2003. *Organisasi dan Motivasi. Dasar Peningkatan Produktivitas*. Bumi Aksara. Jakarta
- Husein Umar (2008), *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, Seri Desain Penelitian Bisnis – No 1, PT Rajagrafindo Persada Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu . 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- M.N. Nasution. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Marimin, 2004, *Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*, Grasindo, Jakarta
- Moenir, 1995 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.: PT Bumi Aksara. Jakarta
- Mononimbar, Chrisye N. 2013. *Total Quality Management (Tqm) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pada Pt. Taspen Manado*. Jurnal. Manado . Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. PT. Alumni. Bandung
- Nasution, M.N., 2005, *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*, Universitas Diponegoro, Semarang

- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia
- Prawirosentono Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE. Yogyakarta
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 Jilid 2. Jakarta.
- Rahman, fajri ziha. 2011. *Penerapan Total Quality Management (Tqm) Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Kendal*. Skripsi . Semarang. Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&B*. Alfabeta Bandung
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta. Bandung
- Suharyadi. 2007. *Kewirausahaan edisi 1: Membangun Usaha Sukses Sejak Usia Muda*. Salemba Empat. Jakarta
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta
- Tjiptono Fandy & Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy & Anastasia Diana. (2001). *Total Quality Management*.: Penerbit Andi. Yogyakarta
- Veithzal Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Cetakan Pertama. PT. Raja Grafindo. Jakarta.