

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Bina Aksara. Jakarta.
- Fadel, Muhammad. 2009. *Reinventing Government (Pengalaman Dari Daerah)*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Hasan, Iqbal. 2003. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Bumi Aksara. Jakarta
- J. Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Erlangga. Jakarta
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN.
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian Sosial*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rizky A. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta. Gramedia
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik Ed 11*. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta
- Siagian, Sondang P. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sudjana. 1989. *Metode Statistika*. Tarsito. Bandung

Soetriono dan Rita Hanafie. 2007. *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian*.
Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Offset. Yogyakarta

Sumber lain:

(<http://jdih.lampungprov.go.id/sites/default/files/142009045.pdf>)
diakses pada 4 mei 2012

<http://wordpress.com/2007/12/28,26/0302009>.
(<http://www.ptaskes.com/info-perusahaan/14/Sejarah-Singkat>)
diakses pada 3 mei 2012

(<http://ronawajah.wordpress.com/2007/05/29/kinerja-apa-itu/>)
Diakses pada 21 november 2012

(<http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2287651-pengertian-penelitian-eksplanatori-menurut-para/#ixzz2jyHymhVp>)