

DAFTAR PUSTAKA

- American Education Research Association, American Psychological Association, and National Council on measurement in Education. 1985. *Standard for educational and Psycological Testing*. Washington, DC. American Phsycological Association.
- Bernandin, H. John & Joyce, E.A. Russel. 1993. *Human Resurce Management*. Singapore. MacGraw-Hill, Inc.
- Gary Dessler, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Intan Sejati Klaten.
- Hadi, Sutrisno, 1992, *Metodologi reseach*, jilid I, cetakan ke XXIX, Andi Offset, Yogyakarta
- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu.S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi.. Jakarta. Bumi Aksara.
- Klingner, Donald E. & Nalbandian, John. 1985. *Public personnel Management: Contect and Strategies*. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler Philip, 1994 : *Marketing Manajemen : Analysis, Planning, Implementation & Control*: Prentice Hall International Edition: Eight edition.
- Kotler, P., 2002, *Manajemen Pemasaran edisi Milenium I*, indeks, Jakarta
- Kotler, P., 2002, *Manajemen Pemasaran edisi Milenium II*, indeks, Jakarta
- . 2008. *Rencana Strategik Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Barat*
- Manggkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. Penerbit Remaja Rosdakarya
- Maslow, A.H. 1994. *Motovasi dan Kepribadian*. PT. Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta.
- Rahayu, Sri, 2005, *SPSS versi 12.00 Dalam Riset Pemasaran*, Alfabeta, Bandung.
- Robbins, Stephen P. 2001, *Perilaku Organisasi*, Edisi Bahas Indonesia, Jakrta : Prehallindo.
- Santoso, Singgih, 2002, *SPSS Statistik Multivariat*, PT. Elsy Media Komputindo, Jakarta

- Simamora. Henry, 1995. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Sutopo, 2009, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Samsudin, Sadili. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Pustaka Ceria. Bandung.
- Siagian, Sondang. 2002. *Teori Motivasi dan Aplikasi*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Triton PB., S.Si. 2005. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Tugu
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, penerbit Andi, Yogyakarta
- Umar, Husein. 2000. *Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Umar, Husein. 2004. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- , 2009, *Wikipedia ensiklopedia bebas*. www.wikipedia. Indonesia.
- Veithzal Rivai, 2003, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wahyudin, 2002, *Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi IMKA di Surakarta*, Surakarta.
- Wayne, Casio, F. 1990. *Managing Human Resources*. New York. McGraw-Hill International.
- YUKL, GA, 2002, *Leadership In Organisation*, Prentice Hall, New Jersey.
- Zethaml, V.A.; Parasuraman, A. : and Barry, L. L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.