

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan*, Yogyakarta.
- Arumugam, V.C and Mojtahedzadeh, R. (2011). “*Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer satisfaction Model (ACSI Model)*”, *International Journal of Academic Research in Business and Social science*, Vol.1 No 3, pp. 232-258.
- Bambang, Hariadi. (2002). *Akuntansi Manajemen Suatu Sudut Pandang*. Edisi Pertama, BPF, Yogyakarta.
- Budiono, A.M. Sugeng. (2005). *Pengenalan Potensi Bahaya Industrial dan Analisa Kecelakaan kerja*. (Dalam Artikel) Depnakertrans.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gronroos, C. (2006). *Service Management and Marketing: A customer relationship management Approach*. Chichester.
- Hansen dan Mowen. (2005). *Management Accounting*. Buku 2, Edisi ke 7. Salemba Empat, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Herjanto, Eddy. (2007). *Manajemen Operasi*, PT Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Hurriyati, Ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Ismanto, Kuart. (2009). *Manajemen Syariah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Krech, David, Richsrd S. Crutchfield & Egerton L. Balachey. (2005). *Individual and Society*. Cetakan ke 24, Auckland, Mc.Graw-Hill.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Ghaha Ilmu, Yogyakarta.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Akademi Manajemen Perusahaan*. YKPN, Yogyakarta.

- Miranda, Amin dan Widjaja Tunggal. (2003). *Manajemen Logistik Dan Supply Chain Management*. Harvarindo.
- Moenir.(2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyadi. (2000). *Akuntansi Biaya*, Edisi Lima, Cetakan Kedelapan, Aditya Media, Yogyakarta.
- Mulyadi. (2005). *Ekonomi Kelautan*, PT Raja grafindo Persada, Jakarta.
- Mursyidi. (2008). *Akuntansi Biaya*, Penerbit Refika Aditama, Bandung.
- Nasution, M. (2005). *Total Quality Management*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Nasution. (2010). *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi, Hadari. (2005). *Penelitian Terapan*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Payne, Adrian. (2000). *The Essence of Service Marketing: Pemasaran Jasa*, Andi , Yogyakarta.
- Ratminto dan Septi, Winarsih Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sallis, Edward. (2011). *Total Quality Management in Education*, Ircisod, Yogyakarta.
- Silalahi, Ulbert. (2007). *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi*, Sinar Baru Algesindo, Bandung.
- Siswanto. (2007). *Pengantar Managemen*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sudjana, Nana. (2001). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, Sinar Baru, Bandung.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Administrasi*, CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

- Tjandra, Riawan W., dkk. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemda dalam Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*, Bayu media Publishing, Malang.
- Wirartha, Made. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Witjaksono, Armanto. (2006). *Akuntansi Biaya*, Graha Multi, Jakarta.