DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Anoraga, Pandji. 2009. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

As'ad. 2004. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.

Costello, M. 1994. *Educational Administration*. New York: McGraw Hill. Inc.

Dessler, Gary. 2010. *Manajemen Personalia*. Cetakan Kedelapan. Surabaya: Eslangga.

Dimyati dan Mudjiono. 2013. *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Furtwengler, Dale. 2010. *Penilaian Kinerja.* Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi.

Hardyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan, Malayu, S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT Bumi Aksara

----------. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Edisi Revisi. Cetakan Kedelapanbelas. Jakarta: Bumi Aksara.

Irawan, Prasetya. 2010. *Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara.

Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

----------. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

----------. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Buku kedua*. Jakarta: Salemba Empat.

Mies, B., B dan Hubberman, A., M. 2005. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.

Moekijat, 2011. *Dasar-Dasar Kinerja Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung.

Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Afabeta.

Rakhmat, Jalaludin. 2015. *Psikologi Komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dan Teori ke Praktek. Jakarta:* Raja Grafindo Persada.

Robbins, Stephen, P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi. Jilid 1. Edisi 8.* Jakarta: Prenhallindo.

Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (Cetakan Kelima). *Edisi Revisi*. Bandung. PT. RefikaAditama.

----------. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja.* Jakarta: PT. Refika Aditama.

Sentosa. 2008. *Administrasi Publik Teori Aplikasi Good Governance.* Bandung: Rafika Adiatra.

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: PT. Bumi Akasara.

Steers, Richard M. 2005. *Efektivitas Organisasi. Terjemahan Magdalena Jamin.* Jakarta: Erlangga.

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Thompson, Jacobs. 2012. *The Service Quality in Performance*. Prentice Hall, Ohio University Press.

Tikson, T. Deddy. 2005. *Administrasi Pembangunan*. Makassar: Gemilang Persada.

Tjiptono, Fandi. 2014. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi Ketiga.* Yogyakarta: Andi.

Widjaya, T., Amin. 2007. *Tanya Jawab Budaya Organisasi*. Jakarta: Harvarindo.

Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Yuwono, Teguh. *2001. Manajemen Otonomi Daerah, Pusat Kajian Otonomi. Daerah dan Kebijakan Publik (Puskodak)*. Semarang: Universitas Diponegoro.

B. Dokumen Lainnya

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.