DAFTAR PUSTAKA

A.M., Sardiman. 2007. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Amin Widjaja Tunggal , Imam Sjahputra Tunggal. 2002. *Memahami Konsep Corporate Governance*. Havarindo : Jakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktek*. Jakarta : Rineka Cipta

Azwar S, 2010. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Bahm, Archie J, 1995, *Epistemology; Theory Of Knowledge*, Albuquerque.

Bastian, Indra, 2006, *Akuntansi Sektor Publik*: Suatu Pengantar, Erlangga, Jakarta.

Daft, Richard L. 2002. *Manajemen* Edisi Kelima Jilid Satu. Jakarta : Erlangga.

Dalkir, Kimiz. 2005. *Knowledge Management In Theory And Practice*. Elsevier Butterworth–Heinemann.

Davenport, Thomas H, De Long, David W, Beers, Michael C. 1997. *Building Succesfull Knowledge Management Projects*. Center for Business Innovation Working Paper.

Ghozali, I.2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Gold, A.H., A. Malhotra and A.H. Segars. 2001. *Knowledge Management: An Organizational Capabilities Perspective.* Journal Management Information Systems, 18, pp. 185-214.

Gomes, Faustino Cardoso, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Handoko, T. Hani. 1991. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.

Harun Al Rasyid. 1993. *Metoda sampling dan Penskalaan*, Jurusan Statistika Universitas Padjadajaran.

Hasibuan, Malayu S. P, 2006, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi, Bumi Aksara : Jakarta.

Junaidi, S., 2002. *Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.

Kaplan, R. S. and D. P. Norton. 1996. *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action Boston*: Harvard Business School Press.

Khan, Shahzas. et al. (2012). *"Determinants of Customer satisfaction in Fast Food Industry"*. International journal of Management Strategy. 3, 1-15

Kusnendi. 2008. *Model-model Persamaan Struktural*. Bandung : Alfabeta

Malayu. S. P Hasibuan, 1990, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, CV Haji Masagung.

Mulyadi. 2001 *Akuntansi Manajemen: Konsep, manfaat dan rekayasa*. (Edisi kedua). Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.

Rivai Veithzal, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* : dari Teori dan Praktik, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Robbins dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*, Edisi Duabelas, Penerbit Salemba Empat: Jakarta.

Robbins SP, dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*, jakarta : Salemba Empat

Robbins, S.P and Tomoty A. Judge, 1996. *Organizational Behaviour*, Seventh Edition, Prentice Hall Inc. New Jersey.

Robbins, S.P. (2001). *Psikologi Organisasi, (Edisi ke-8).* Jakarta: Prenhallindo.

Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung : Tarsito

Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan Kesebelas, CV. Alfabeta : Bandung.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Teuku, Mirza. 1997. "*EVA sebagai Alat Penilai*" Usahawan No.04,th XXVI 68 , Jakarta.

Ulber, S. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT Refika Aditama

Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.

Umi, Narimawati., Sri Dewi, Anggadini., Linna, Ismawati. (2011), *Penulisan Karya Ilmiah*, Edisi Pertama, Genesis. Pondok Gede, Bekasi.