DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

A. Supratiknya, 1994. *Komunikasi Antar Pribadi* . Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosda Karya

Amstrong, Michael. 1990. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Transito Asri Media.

Azwar Saifudin. 1992. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana.

Cangara, Hafied. 2002. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.

Cresswell, W, J. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka pelajar.

Devito, A, Joseph. 2011, *Komunikasi Antarmanusia, The Internasional Communication Book, edisi kelima*. Tangerang Selatan : KARISMA Publishing Group.

Edwin, Flippo, B,. 2004. *Personal Management*. Edisi keenam. Jakarta : Erlangga

Effendi, Onong Uchjana. 2002. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek, Bandung* : PT. Remaja Rosdakarya.

Flippo, Edwin. B. Manajemen Personalia. Edisi keenam. Jilid 2, Terjemahan, Jakarta Erlangga.

Hardjana, Andre. 2000. Audit Komunikasi, Teori dan Praktek. Bandung : Grasindo.

Hasibuan, Malayu. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.

Husein Umar, 2000, *"Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi"*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.

Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Matituna. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan kedua)*. Jakarta. Gramedia

Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksawa.

Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar Cetakan Keduabelas*, Bandung: remaja Rosdakarya

Pace, Wayne, R & Faules, Don. 2010, *Komunikasi Organisasi, Organization Communications, cetakan ke-1*. Bandung : PT. Remaja Rosadakarya

Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif &Kuantitatif edisi Pertama*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Soegiyono, 2003, *"Metode Penelitian Bisnis"*, CV. Alfabeta, Bandung.

Siregar, Syofian. 2010. Statistika Deskriptif Untuk Penelitian. Jakarta: RajaGrafindo Persada

Suharyanto, Hadna. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Media Wacana.

Sugiyono, (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. (2012) *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* Bandung: Alfabeta

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survai.* Jakarta: PT Pustaka LP3S Indonesia.

Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Penerbit: CV. Alfabeta.

Umar, husein. 2002. Metode-metode Riset komunikasi Organisasi. Bandung: Bumi Aksara

B. KARYA ILMIAH

Ramadani Eka Sri Utami, 2011, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, dengan judul skripsi : Pengaruh Efektivitas Pelatihan Program *Cake House* Senyum Mandiri Rumah Zakat Terhadap peningkatan Kesejahteraan Mustahik Di *Empowering Centre* Pulogadung.

Sendhy Irawati, 2011, Universitas Komputer Indonesia Bandung, dengan judul skripsi : Efektivitas pelatihan Sosialisasi undang-Undang keterbukaan Informasi Publik (KIP) Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap pemahaman Unit Kerja.

Anantyo Seto Pambudi, 2013, Universitas Negeri Semarang, dengan judul skripsi : Efektivitas Service Excellence Training Terhadap Peningkatan Pemahaman Service Excellence Sat*am Pt. Meka Adipratama Semarang.

C. SUMBER LAIN

Website Perusahaan Commonwealth Life Care : www.Commlife.co.id

www.laporanpenelitian.co.cc

"Kualitas Kerja Menurut Para ahli" melalui http://dilihatya.com/2217/pengertian-kualitas-menurut-para-ahli