DAFTAR PUSTAKA

Akbar, Muh. Junaedi, 2011. *Aplikasi Teknologi Informasi dalam Bidang Pendidikan*.

Ardiansyah, M, 2012. *Medikal Bedah.* Jogjakarta: Diva press.

Arenawati,Listyaningsih, Yeni Widyastuti, 2011. *Studi Tentang Citizen's Charter Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Puskesmas kecamatan Serang, Kota Serang*. Laboratorium Administrasi Negara. FISIP Untirta,volume 2 Nomor 1.

Atep, Adya, Barata, 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*,Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Azwar, S. 2011. *Teori Sikap dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Bambang Setiyo Pambudi. 2014. *Pengaruh Customer Value Terhadap Kepuasan Pengguna Smartphone Balckberry Gemini Curve 8520*. Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis. Vol. 1 No.1 Tahun 2014.

Basu Swastha dan Irawan, 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty,Yogyakarta.

Buttle, Francis, 2004. *Customer relationship management: concepts and tools*. Oxford: Elsevier Butterworth Heinemann.

Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*.

Elizabeth Chell, 2013.*Review of skill and the entrepreneurial process*, International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research, Vol. 19 Iss: 1, pp.6 – 31.

Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Aplikasi Model – Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister & Disertasi Doktor. BP Undip. Semarang.

Ferri Kurniawan dan Nawazirul lubis, 2013. *Pengaruh Relationship Marketing dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Astra Internasional ISUZU Semarang*. Jurnal Administrasi Bisnis , Volume 2, Nomor 1.

Fornel, C, A. 2009. *National Customer Satisfaction Barometer, The Swedish Experience*. Journal Of Marketing. Vol 56 (January). PP 6 – 21.

Gibson, et.al, 2008. *Organisasi dan manajemen (prilaku – struktur – proses) edisi bahasa Indonesia*, Jakarta, Erlangga.

Ginting, Paham & Syafrizal Helmi Situmorang. 2010. *Filsafat Ilmu dan Metode Riset*. Medan: USU Press.

Hair, Joseph F. et al. 1998. *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Harun, Al Rasyid. 2006.*Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*.Program Pasca Sarjana Universitas Padjadjaran. Bandung.

Ida Seing, Christian Ståhl, Lennart Nordenfelt, Pia Bülow and Kerstin Ekberg, 2012. *Policy and Practice of Work Ability: A Negotiation of Responsibility in Organizing Return to Work*, Journal of occupational rehabilitation, (22), 4, 553-564. http://dx.doi.org/10.1007/s10926-012-9371-3

I Wayan Deny Yoga Pratama, 2013. *Analisis PerubahanPenggunaan Air Minum Sebelum dan Sesudah Kenaikan Tarif PDAM Kota Denpasar*. Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil, Volume 2, No.2, April.

Kotler, Philip and Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga. Erlangga. Jakarta

Kotler, Philip. 2009. *Marketing Mangement : Analysis, Planning, Implementation and Control*. A Paramount Communication Company. Eight Edition. Engelwood, New Yersey.

Liniarto Widodo. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Bangkalan*. Trunojoyo Journal of Economics.

Lovelock, C. 2009. *Service Marketing*, Second Edition. Prentice Hall Int. P 111-113.

Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi. 2011. *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi. LP3ES. Jakarta.

Milman Yusdi. 2010. Pengertian Kemampuan. Blogspot.com/pengertian kemampuan.html (14 maret 2013)

Mohamad Rizan dan Fajar Andika. 2011. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan* (Survei pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan).

Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar*.

Nishii, Lepak& Schneider. 2008. *Employee Attributions of the "Why" of HR Practices: Their Effects on Employee Attitudes and Behaviors, and Customer Satisfaction*.

Parasuraman, A. 2009. *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing. Vol. 49. Pp 41-50.

Puspasari, Norken, dan Purbawijaya. 2012. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja PDAM*.

Restuari Hildawati, 2010. *Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan Call Centre 123 di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta*.

Riduwan. 2011. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung.

Rivai, Veithzal dan Sagala, EJ. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Rajagrafindo Persada. Jakarta.

Robbins, Stephen P & Judge;T imothy A. 2007. *Organizational Behavior*. New Jersey : Pearson International Edition.

Samuel Arthur Lengkong. 2008. *Pengaruh dari sikap teller bank terhadap kepuasan nasabah*.

Sander G.B. et.al., 2011. *Influence of Organic and Functional Dyspepsia on Work Productivity* : The HEROES-DIP, Brazil.

Sa-Won Kim, Sun-Jung Moon, Min-Ji Ryu, 2012. *Ability of Business Employee and Customer Satisfaction Research in the Relationship-Modulating Effect of Purchasing Propensity*. 3rd International Conference on e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning IPEDR vol.27, IACSIT Press, Singapore.

Sarworini, Fithrian, 2013. *Hubungan Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Karanganyar.* Jakarta : Elex media computindo.

Silvester Kukuh. 2009. *Pengaruh Variabel Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya).* UG Jurnal.Depok.

Solang,Mandey& Nelwan. 2014. *Kualitas Layanan Dan Hubungan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Kotamobagu*

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung.

Sumarni, Murti. 2009. *Marketing Perbankan*. Liberty, Yogyakarta.

Suryaningsih. 2009. *Faktor Penyebab Perilaku Agresif.* [Online]. Tersedia : www.st284955.sitekno.com [3 Oktober 2009]

Tengland, P-A, 2011. *The Concept of Work Ability*. Journal of Occupational Rehabilitation, Vol. 21, Issue 2, 275-285.

Uno, Hamzah B. 2006. *Teori Motivasi dan Pengukurannya Analisis di Bidang Pendidikan*. Bumi Aksara. Jakarta

Urip Santoso, 2010. *Pelepasan Hak Atas Tanah untuk Kepentingan Perusahaan Swasta*. Perspektif Volume XV No.3. Edisi Juli.

Widi Dwi Ernawati. 2010. *Pengaruh Sikap, Norma subjektif, Kontrol Prilaku yang Dipersepsikan, Dan Sunset Policy Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Variabel Intervening*.