## DAFTAR PUSTAKA

Agus, A. 2015. Manajemen Produksi, Perencanaan Sistem Produksi, Yogyakarta.

BPFE

Arikunto, S. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Darma, S. 2015. Manajemen Kinerja. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Dessler and Gary. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid 1 Edisi 10, Alih Bahasa: Paramita Rahay (2018) Indek Jakarta

Gozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Dengan Program Spss IBM Spss 23.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasibuan, M, S, P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: PT. Bumi Aksara)

Hasan, I. 2017. *Pokok-Pokok Materi Metode Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Husaini, U dan Purnomo. 2016. *Metodologi Penelitian Sosial*. Penerbit PT. Bumi Aksara: Jakarta

Kasmir. 2017. *Coustomer Service Excelent* PT Raja Grafindo Persada. Depok Mangkunegara, A, P. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.

Bandung: Remaja Rosdakarya.

Manulang. 2015. Manajemen Personalia. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Moeheriono. 2014. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)

Napitupulu, P. 2016. Pelayanan Publik & Customer Satisfaction, Bandung: PT. Alumni

Siagian, S, P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara. Sinungan, M. 2005. Produktivitas Apa dan Bagaimana. Jakarta, Bumi Aksara Sutrisno, E. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia: Jakarta, PT. Prenada Media

Group.

Sugiyono. 2018. Metode *Penlelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti. 2017. Perencanaan dan Pengembangan SDM Untuk Meningkatkan Kompetensi dan Produktivitas Kerja PT. Rafika Aditama, Bandung.

Umar, H. 2016. *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam pemasaran.* Edisi II, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan edisi kedua, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Pesada)