

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fadhillah, M. A. (2012). *Analisis Kinerja Perusahaan Dilihat dari Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Kontraktor Telekomunikasi Dengan Menggunakan Metode B2B Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)*. (SKRIPSI). Depok: Universitas Indonesia.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Jogja.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Martoyo, S. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Priansa, D. H. (2016). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: ALFABETA .
- Robbins, S. (1996). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Robbins, S. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba empat.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Zulganef. (2006). *Pemodelan Persamaan Struktural & Aplikasinya Menggunakan Amos 5*. Bandung: Pustaka.