

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2011. **Metodologi Penelitian untuk Public Relations: Kuantitatif dan Kualitatif**. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Fahmi, Irham. 2016. **Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Aplikasi)**, Bandung: Alfabeta.
- Handoko, T Hani. 2008. **Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia**. Yogyakarta: BPFE.
- Ibrahim, Amin. 2008. **Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya**. Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir. 2016. **Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori dan Praktik**. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lukman, Sampara. 2007. **Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction**. Bandung: Alumni.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2011. **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyana, Deddy. 2008. **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung: Rosdakarya
- Sugiyono. 2009. **Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif**. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2009. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, Fandy. 2012. **Service Management: Mewujudkan Layanan Prima**. Yogyakarta: Andi.
- Yani, M, 2012. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Yanto. 2014. Pengaruh Disiplin Kerja dan Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan pada PTPN-VII Jambi. **Skripsi**. BPFE USU, Medan.

Zaini. 2013. Analisis Kinerja pada PT.Askes Cabang Medan. **Skripsi**. BPFE
USU, Medan.