



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Barizi & Muhammad Idris. *Menjadi Guru Unggul*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010.
- Amin Wijaya Tunggal. *Pengukuran Kinerja dengan Blanced Scorecard*, Jakarta: Harvarindo, 2014.
- Anne Ahira. *Pengertian Kontribusi*, Bandung: Kencana, 2012.
- Anwar Prabu Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2000.
- _____, *Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005.
- _____. *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: Refika Aditama, 2006.
- Asep Ramdan, *Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen*. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>), 2008.
- Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Dany H. *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya: Gita Media Press, 2004.
- Depag, RI. *Al-Qur'an Terjemahan Tajwid*, Bandung: PT.Sigma Examedia Arkanleema, 2002.
- Dri Atmaka. *Tips Menjadi Guru Kreatif*. Bandung. Yrama Widya, 2004.
- Duwi Priyatno. *Analisis Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- E. Mulyasa. *Menjadi Guru Profesional Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*, Bandung: Rosdakarya, 2011.
- Fandy Tjiptono. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2004.
- _____. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- _____. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset, 2001.
- Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya manusia*, Edisi 3, Cetakan I, Yogyakarta: Bagian Penerbitan STIE YKPN Yogyakarta, 2004.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Joko Subagyo. *Metode Penelitian (Dalam teori dan praktek)*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004.
- Kotler, Philip. *Marketing Management*, New Jersey: Praticile Hall Inc, 2002.
- L.Toruan, Benny APB. *Hubungan Motivasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Studi Pada Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Utara)*. Skripsi. Departemen Ilmu Administrasi Negara. FISIP. Universitas Sumatera Utara. Medan, 2014
- Lovelock, Cristoper dan Jochen Wirtz, *service Marketing*, New Jersey USA, Pearson, . 2011.
- Lupyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*, Jakarta:Selemba, 2001.
- Malayu Hasibuan, S.P,. *Organisasi dan Motivasi (Dasar Peningkatan Produktivitas)*. Jakarta : Bumi Aksara, 2008.
- MENPAN. Nomor 63, 2004.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Nitisemito, Alex S. *Manajemen Personalia*. Ghalia Indonesia. Jakarta, 1991.
- Parasuman, Zeithami dan Berry. *Communication and Control Processes inthe Delivery of Service Quality*, Journal of Marketing vol 52, 1988.
- Prawirosentono, Suryadi. *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta:BPFE, 2008.
- Riawan Tjandra, dkk, 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaharuan.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfa Beta, 2003.
- _____, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfa Beta, 2006,
- _____, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfa Beta, 2008,
- Suharsmi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2011.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Syaiful Bahri Djamarah, *Guru dan Anak Didik dalam Interaksi Edukatif*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2000.

Syaiful F Prihadi, *Assesment Centre: Identifikasi, Pengukuran dan Pengembangan Kompetensi*. Jakarta: Gramedia Pustaka. 2004.

T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE. 2001.

Tangklisan, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT.Gramedia Widia Sarana Indonesia, 2005.

Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2005.

