

DAFTAR PUSTAKA

- Adya, Barata. 2014. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Simbiosis Rekatama Media, Bandung.
- Agusriadi. 2016. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Diklat terhadap Pelayanan Prima Pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjung Pinang Timur Kota Tanjung Pinang*. Jurnal Studi Ilmu Administrasi Bisnis Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang, Vol. 4 No.1 Mei-Oktober 2016, hal 10-11. (<http://jurnal.umrah.ac.id> diakses 22 Februari 2019, 10.00 WIB).
- Ahmad, Batinggi. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka, Jakarta.
- Atoshoki. 2015. *Pengantar Manajemen*. Kencana, Jakarta.
- Badaruddin. 2014. *Pengaruh Diklat terhadap Pelayanan Prima pada Hotel Kartika Bandung*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Fakultas Ekonmi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung, Vol. 1 No.2 November-April 2014, hal 87-91. (<https://docplayer.info/432566> diakses 19 Februari 2019, 16.00 WIB)
- Dwi, Risnawati. 2015. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta*. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. (<http://journal.student.uny.ac.id> diakses 20 Februari 2019, 13.00 WIB).
- Handoko, Hani T. 2010, *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia, Edisi kedua*, BPFE UGM Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. PT Aksara. Jakarta.
- Hardiati. 2011. *Strategi meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. 2008. *Kompetensi komunikasi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Judiari. 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia*. Gava Media, Yogyakarta.
- Kasmir. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Koesmono. 2013. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2011. *Prinsip-Prinsip Manajemen Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Maddy. 2012. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Kata Buku, Jakarta.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Maulana, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Lep Khair, Yogyakarta.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Muchlas, Makmuri. 2015. *Perilaku Organisasi*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2013. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Pabundu, Moh. 2012. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Robbins, S.P dan Judge T.A. 2012. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sadili, Samsudin. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Setia, Bandung.
- Safitri. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia, Bogor.
- Sedarmayanti, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama Eresco, Jakarta.
- Simamora, Henry. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gramedia, Jakarta.
- Sopiah. 2008. *Prilaku Organisasi*. Andi Offset. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Swastha, Basu. 2012. *Manajemen*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Liberty. Jakarta.
- West Richard dan Lynn H. Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis Dan Aplikasi. Buku 1 edis ke-3 Terjemahan Maria Natalia Damayanti Maer*. Salemba Humanika, Jakarta.