

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito.1991. *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Anderson, Gordon C.1993. *Managing Performance Appraisal System*. United Kingdom: Blackwell.
- Armstrong, Michael. 2006. *Performance Management 3rd Edition*. London: Kogan Page .
- Bernardin, H John & Russel, Joyce E.A. 1998. *Human Resource Management An Experiential Approach 2nd Edition*. New York : McGraw-Hill
- Dajan, Anto. 2008. *Pengantar Metode Statistik Jilid I, Edisi Revisi*. Jakarta : PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1*. Jakarta : PT. Indeks.
- Effendy, Uchjna. 1992. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung : Mandar Maju
- Finch, Liloyd. 2004. *Customer Service Representative*. Jakarta : ppm
- Flippo, Edwin. 1995. *Manajemen Personalia Edisi 6*. Jakarta : Erlangga
- Hamalik, Oemar. 2000. *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Handoko, T Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia Edisi 2*. Yogyakarta : BPFE
- Hasibuan, Malayu SP, Drs. 2002. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Ranupandojo, Heidjrachman & Husnan, Suad. 2002 . *Manajemen Personalia Edisi Empat*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Ivanchevich John M. 2001. *Human Resource Management 8th Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Lang, Jahn.1987. *Creating Architectural Theory*.New York: Van Nostrand Reinhold Company Inc.

- Luthans, Fred.1995. *Organizational Behaviour Fourth Edition*.Singapore : Mc.Graw Hill.International Editon
- Kerlinger, Fred N. 2006. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber daya Manusia*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT.Refika Aditama
- Mathis, Robert L & Jackson, John H. 2002. *Manajemen Sumber daya Manusia (Human resource management)*. Edisi ke-9. Buku2. Terjemahan Jimmy Sadeli & Bayu Prawira Hie. Jakarta: Salemba Empat.
- Moekijat. 2001. *Pengembangan Manajemen dan Motivasi*. Bandung : Pionir Jaya
- Moenir H.A.S, Drs.2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Mondy, R Wayne & Robert M Noe & shane R Phemeaux. 1999. *Human Resource Management 7th edition*. London : Prentice Hall International (UK) Limited
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Organisasi*. Bandung : PT.Rosdakarya
- Neufert.1991.*Data Arsitek*.Jakarta : Airlangga
- Rakhmat, Jalaludin. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Rakhmat, Jalaludin. 2000. *Psikologi Komunikasi*.. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Riduwan. 2004. *Metoda dan Teknik Menyusun Thesis*. Bandung : ALFABETA
- Rivai, Veithzal & Mohd. Basri & Ahmad Fawzi. 2005. *performance Aprraisal : system yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan Daya saing perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Robbins, Stephen P. 2002. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Prenhalindo
- Ruky, Achmad S. 2004. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : CV.Mandar Maju
- Siagian, Sondang. 2002. *Teori Pengembangan Otganisasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Silberman, Mel. 1990. *Active Training a Handbook of Techniques, Design, case Examples, and Tips*. NewYork : Lexington Book.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : Lembaga Penerbit fakultas Ekonimu Universitas Indoensia
- Singarimbun, Sofian. 1999. *Metode Penelitian Survei* . Jakarta : LP3ES
- Soemarto.2003.*Thoughts On Human Capital*. Bandung : CV Adira
- Subana. Sudrajat. 2005. *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Sugiono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfa Beta.
- Suharsimi, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Sujatno, Bambang,2007.*Front Office Operations*. Yogyakarta : ANDI
- Suranto AW.2005. *komunikasi Perkantoran: Prinsip komunikasi untuk meningkatkan kinerja Perkantoran*. Yoyakarta: Media Wacana
- Suwarto,FX. 1999. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta : Universitas Atma Jaya
- Tjiptono, Fandy & Chandra Gregorius. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI
- Umar, Husein. 2008. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*.Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Wijanto, Setyo Hari. 2008. *Structural equation Modeling*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Winardi, J. 2001. *Memotivasi dan Pemoivasian dalam Manajemen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo

Yoeti, Oka A, Drs, MBA. 1999. *Psikologi Pelayanan Wisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

Jurnal :

Prof. Dr. Ir. Syafri Mangkuprawira, Mengapa Kinerja Karyawan Bisa Menyimpang (Indosdm.com)

Sumber lainnya ;

http://kolom.pacific.net.id/ind/setyanto_p_santosa/.html, (Pada tanggal 20 November 2008, pukul 14.05)

http://en.wikipedia.org/wiki/Structural_equation_modeling, (Pada tanggal 15 Desember 2008, pukul 10.55 WIB)

<http://www.nwlink.com/~donclark/hrd.html>, (Pada tanggal 15 Desember 2008, pukul 15.25 WIB)

<http://digilib.petra.ac.id>, (Pada tanggal 13 April 2009, pukul 17.29 WIB)

januarsurisnoyayan.wordpress.com, (Pada tanggal 16 Mei 2009, pukul 16.26 WIB)