

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Alma, Buchari (1998). Manajemen Pemasaran dan Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta
- Arikunto.(1998). Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Faisal, Sanapiah. (2007). Format-Format Penelitian Sosial. Jakarta: Grapindo.
- K. Lubis, Suhrawardi. (1994). Etika Profesi Hukum. Jakarta : Sinar Grafika.
- Kurniawan, Agung. (2005).Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : PEMBARUAN.
- Luthans, Fred. (2006). Perilaku Organisasi. (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk), Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta : Andi
- Moeljono, Djokosantoso. (2003). Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Moenir, H.A.S. (1992). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhidin, Sambas A. dan Somantri, Ating. (2006). Aplikasi Statistika dalam Penelitian. Bandung: Pustaka Setia.
- Neuman, William Lawrence. (1997). Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approach. London : Allyn and Bacon.
- Purnama, Nursya'bani. (2006.) Manajemen Kualitas : Perspektif Global. Yogyakarta : Ekonisia
- Riduwan.(2008). Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Bandung: Alfabeta.
- Somantri, Ating dan Sambas Ali M. (2006). Aplikasi Statistika dalam Penelitian. Bandung: Pustaka Setia
- Sugiono.(2005).Memahami Penelitian Kualitatif.Bandung:Alfabeta
- Sugiono.(2007).Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D.Bandung:Alfabeta

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014

Dea Marta Pratama, 2014

Pengaruh Profesionalisme Kerja Agen Asuransi Beasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Cimahi

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Sugiyono. (2002). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Tangklihan, Hessel Nogi S.(2005). Manajemen Publik. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tim Penyusun Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. Kamus Besar Bahasa Indonesia.(1990).Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. (2000). Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. (2005). Service,Quality and Satisfaction. Yogyakarta : Andi
- Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.

Sumber Tesis:

- Gina Aprilita Susanti, (0907771), Pengaruh Kemampuan kerja dan kualitas layanan pegawai terhadap kepuasan nasabah BNI Cabang Upi Tesis Program Studi Magister Manajemen Bisnis Sekolah Pasca Sarjana universitas Pendidikan Indonesia 2011, Bandung: tidak diterbitkan.

Sumber Jurnal:

- Basrah Saidani dan Samsul Arifin, (2012), Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Vol.3, No.1.
- Switika Bonde, (2013), Hubungan Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dengan Kualitas Pelayanan Publik.Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi.
- Zurni Zahara Samosir, (2005), Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Jurnal Departmen Studi Perpustakaan Dan Informasi Universitas Sumatera Utara, Vol.1, No 1.

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014