

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

Arikunto, Suharsimi. (1993). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (edisi revisi IV)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin, (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.

D. S. Widodo. (1981). *Pokok-Pokok Pengertian Ilmu Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Ghalia.

Departemen Kementrian Dalam Negeri. (1994). *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 30 tahun 1994*. Jakarta: Departemen Kementrian Dalam Negeri.

Gibson, James L., Jhon M Ivancevich dan James H. Donnelly, Jr. (1996). *Organizations: Behavior, Structure, Processes. Homewood III*: Richard D. Irwin.

Handoko, T.Hani. (1995). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

Hasibuan, Malayu SP. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hasibun, Malayu. (1996). *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Martoyo, Susilo. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Dekdikbud.

Indah Suci Pratiwi , 2015

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN BAGIAN DISTRIBUSI DAN LOGISTIK PT.JNE BANDUNG

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

Moekijat.(1989). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian)*. Bandung: CV Mandiri Maju.

Parasuraman, A., Zeithaml, V, A, Berry, LL. (1988).*SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Volume 64 No 1.

Rivai, Veithzal. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sastrihadiwiryono, Bejo Siswanto. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sidney, Siegel. 1997. *Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Siswanto, Bedjo. (1989). *Manajemen Tenaga Kerja Rancangan Dalam Pendayagunaan dan Pengembangan Unsur Tenaga Kerja*. Bandung: Sinar Baru.

Sugiyono.(2006). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Ansyar. (1996). *Manajemen Disiplin Kerja*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Tjutju Yuniarsih dan Suwatno.(2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: Andy Offset.2007. Strategi Pemasaran.Edisi Pertama. Andi Ofset: Yogyakarta

Ueno.2010, *Konseptualisasi dari kualitas pelayanan yaitu adanya kesenjangan antara harapan pelanggan pada pelayanan dan persepsi pelanggan oleh kinerja pelayanannya*.*Journal of Services Marketing, Vol.24, No.1, pp.74-86*).

Veithzal Rivai. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Indah Suci Pratiwi , 2015

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN BAGIAN DISTRIBUSI DAN LOGISTIK PT.JNE BANDUNG

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

Zeithmal, Valerie A, Mary Jo Bitner, and Dwayne D. Grambler. 2006. *Service Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm*. 4th Edition. New York : McGraw Hill.

Zeithmal, Parasuraman. (2009). *Service Quality : A Conceptual Framework For Understanding e-implication for Future Research and Managerial Practice* : Msi Monograph New York.

Zulian, Yamit. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisis.

Sumber Internet:

_____. (Tanpa Tahun). *Paket Belum Sampai JNE Tidak Bertanggung Jawab*. [Online]. Tersedia: <http://suarapembaca.detik.com/read/2013/02/18/105418/2172602/283/paket-belum-sampai-jne-tidak-bertanggung-jawab>. (15 April 2014).

_____. (Tanpa Tahun). *JNE Mengecewakan Pelanggan Setianya*. [Online]. Tersedia: <http://suarapembaca.detik.com/read/2013/03/20/102747/2198650/283/jne-mengecewakan-pelanggan-setianya>. (15 April 2014).

_____. (Tanpa Tahun). *Oknum Kurir JNE Tidak Beretika*. [Online]. Tersedia: <http://suarapembaca.detik.com/read/2013/05/10/085316/2242213/283/oknum-kurir-jne-tidak-beretika>. (5 Mei 2014).

_____. (Tanpa Tahun). *Kirim 3 Dus Melalui JNE 2 Dus Rusak*. [Online]. Tersedia: <http://suarapembaca.detik.com/read/2013/05/27/145003/2256800/283/kirim-3-dus-melalui-jne-2-dus-rusak>. (5 Mei 2014).

_____. (Tanpa Tahun). *Kirim Melalui JNE 10 Hari Belum Sampai*. [Online]. Tersedia: <http://suarapembaca.detik.com/read/2013/07/05/090333/2293317/283/kirim-melalui-jne-yes-10-hari-belum-sampai>. (5 Mei 2014).

_____. (Tanpa Tahun). (Tanpa Judul). [Online]. Tersedia: <http://inside.kompas.com/suratpembaca/read/42774>. (5 Mei 2014).

Sumber Skripsi:

Dian yurita. (2012) .*Pengaruh Efektivitas Pengawasan Kepala Bagian Terhadap Tingkat Disiplin Kerja Pegawai Secretariat Daerah Kabupaten Lebak*. Skripsi pada FPEB UPI Bandung.

Ratna Dewi Purnamasari. (2015). *Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kreativitas Guru Administrasi Perkantoran di SMK Sangkuriang 1 Cimahi*. Skripsi pada FPEB UPI Bandung.

Ririn Randika Novitalia. (2014). *Hubungan Penggunaan Mesin Kantor terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat*. Skripsi pada FPEB UPI Bandung.