

Daftar Pustaka

- Anwar, A.A.P.M. (2009). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2008). *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV ALFABETA.
- Siregar, Syafaruddin. (2005). *Statistik Terapan*. Jakarta : PT Grasindo.
- Susanti, M.N.I. (2010). *Statistik Deskriptif dan Induktif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arifin, Zaenal. (2009). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Arifin, Zaenal. (2011). *Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Emzir. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Ali, Mohammad. (2011). *Memahami Riset Prilaku dan Sosial*. Bandung : CV Pustaka Cendekia Utama.
- Umar, Husein. (2008). *Desain MSDM Dand Prilaku Karyawan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sastradipoera, K. (2006). *Pengembangan dan Pelatihan*. Bandung : Kappa-Sigma.
- Sastradipoera, K. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Kappa-Sigma.
- A,Z, Ridwan (2009). *Paradigma Pelatihan* [online]. Tersedia: <http://Id.Wikipedia.Org/Wiki/Pelatihan> [16 Januari 2011].

- Fiklun, Andreas. (2009). *Kualitas Layanan dan Kualitas Internal*. [online]. Tersedia: <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/07/kualitas-layanan-sertmlvice-quality-dan.h> [16 Januari 2011].
- Setiawan, Andi. (2010). “Pengaruh Soft Skills dan Hard Skills Terhadap Pencapaian Keunggulan Bersaing Berkelanjutan” Dalam *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 11, (3) 12 halaman. Tersedia: <http://pengaruh-soft-skills-dan-hard-skills.html> [31 Mei 2011].
- Dzaif, Z. (2009). *Ciri-ciri dan Masalah Pendidikan di Indonesia*. [online]. Tersedia: <http://www.biologionline.com> [31 Mei 2011].
- Widhiarso, W. (2012). *Evaluasi Soft skill dalam Pembelajaran* [online]. Tersedia: http://widhiarso.staff.ugm.ac.id/files/makalah_soft_skills.pdf [28 februari 2012].
- T,N. (2009). *Penelitian Kausal-Komparatif dan Eksperimen Sungguhan*. Tersedia: <http://www.infokripsi.com/Penelitian-Kausal-Komparatif-dan-Eksperimen-Sungguhan.html> [21 Januari 2012].
- T,N. (2010). *Metodologi penelitian ex post facto*. [online]. Tersedia: <http://www.4skripsi.com/metodologi-penelitian/penelitian-ex-post-facto.html#ixzz2MdQM4fdD> [28 Februari 2013].
- T,N. (2006). *Proposal Skripsi: pengaruh cara belajar*. [online]. Tersedia: <http://id.scribd.com/doc/57583384/Contoh-Proposal-Skripsi-Ex-Pos-Facto> [7 Maret 2013].
- Arifin, saepul. (2010). *Eksperimen, ekspost facto, korerasional, komparatif*. [online]. Tersedia : <http://edukasi.kompasiana.com/2010/11/18/eksperime-expost-facto-korelasional-komparatif-319667.html> [7 Maret 2013].

Siti Fajriah, 2014

*PENGARUH PEMAHAMAN MATERI SOFT SKILL TERHADAP KEMAMPUAN PRAKTIK LAYANAN
CUSTOMER CARE*

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

- Hurrell, S.A. (2012). More than a ‘humpty dumpty’ term: “Strengthening the conceptualization of soft skills”. *Journal of Economic and Industrial Democracy*. 34 ,(1), 161-182.
- Grugulis, Irena. (2009). “Whose skill is it anyway? ‘soft’ skills and polarization”. *Journal of Work, employment and society*. 23, (4), 597–615.
- Wan. (2013). *Jumlah Pengangguran Masih 7,17 Juta Jiwa*. [online]. Tersedia : : <http://www.jpnn.com/read/2013/08/28/188116/Jumlah-Pengangguran-Masih-7,17-Juta-Jiwa-> [28 agustus 2013].
- Tbn. (2013). *Cak Imin optimis tekan pengangguran sarjana akhir 2013*. [online]. Tersedia : <http://news.okezone.com/read/2013/08/28/337/856566/redirect> [28 agustus 2013].
- Nicson, D., dkk. (2012). “Soft skills and employability: Evidence from UK retail”. *Journal of Economic and Industrial Democracy*. 33, (1), 65–84.
- Culpin, Victoria. (2011). The effectiveness of a live case study approach: “Increasing knowledge and understanding of ‘hard’ versus ‘soft’ skills in executive education”. *Journal of Management Learning*. 43, (5), 565–577.
- Robles M.M. (2012). “Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today’s Workplace” *Journal of Business Communication Quarterly*. 75, (4), 453–465.