

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Gibson. (1996). *Organisasi:Perilaku, Struktur, Proses Alihbahasa Nunuk Adriani Edisi VII*. Jakarta: Binarupa.
- Kadarisman, M. (2012). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi Edisi 10 Alihbahasa Vivi Andika dkk*. Yogyakarta: Andi.
- Lytle. (1996). *What Do Your Customer Really Wants (Cara Jitu Memuaskan pelanggan) Alihbahasa Agus Sharno*. Jakarta: Kencana Media Grup.
- Moeheriono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Media.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: bumi Aksara.
- Priansa, D. J., & Suwatno. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanti, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi (Organization behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sambas, & Maman. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sambas, & Uep. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai negeri Sipil)*. Bandung: Refika Aditama.

- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Stewart, A. M. (1998). *Empowering People (Pemberdayaan Sumber Daya Manusia) Alihbahasa Agus M Hardjana*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugian, S. (2006). *Kamus Manajemen (Mutu)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & G. C. (2011). *Service, Quality & Staisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjutju, & Suwatno. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Usmara. (2002). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: Asmara Books.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Wiratha, I. M. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Karya Tulis

- Pragnyono, Dirbowo Adhi (2010), Kontribusi Komitmen dan Pemberdayaan Pegawai terhadap Mutu Informasi (Studi Implementasi ISO 9001:2000 di LPMP Kepulauan Bangka Belitung). Tesis Magister Pendidikan Program Studi Quality Assurance UPI Bandung: tidak diterbitkan
- Sumarna (2008), Pengaruh Pemberdayaan dan Iklim Kerja terhadap produktivitas Kerja Karyawan pada Kantor PT Telkom Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten Tesis Magister UPI Bandung: tidak diterbitkan

Internet

Andrew Filev, T. O. (2008, February 7). *Top-down and Bottom-up Project Management: Leveraging the Advantages of the Two Approaches*. Retrieved 2013, from Project Management: [http://www.wrike.com/projectmanagement/02/07/2008/Top-down-and-Bottom-up-Project-Management -Leveraging-the-Advantages-of-the-Two-Approaches](http://www.wrike.com/projectmanagement/02/07/2008/Top-down-and-Bottom-up-Project-Management-Leveraging-the-Advantages-of-the-Two-Approaches)

PLN: (2011). Pedoman Perilaku . Retrieved 2011, from PT. PLN (Persero) Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik: <http://www.pln.co.id/?p=2944>

PLN: (2011). Profil Perusahaan. Retrieved 2012, from PT PLN (Persero) Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik: <http://www.pln.co.id/?p=102>

Teknik: (2011, 2 7). *PELAYANAN TEKNIK 2013 (Repeat Order)* . Retrieved 4 22, 2013, from Pelayanan Teknik PT. CREDO INDOELEKTRA: <http://yantek-credo.blogspot.com/2007/02/pelayanan-teknik.html>