

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Syafaruddin. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Bambang, Wahyudi. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Sulita.
- Dendawijaya, Lukman. (2005). *Manajemen Perbankan*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Dessler, Gary (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : PT Prehallindo.
- Gomes, Faustino Cardoso. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Handoko, T. Hani. (2000). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE
- Malayu Hasibuan, SP. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mathis, Robert L dan Jhon H. Jackson, (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Buku I, Penerjemah : Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie, Jakarta : Salemba Empat
- Riduwan. (2005). *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung : Alfabeta
- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sastradipoera, Komaruddin. (2006). *Manajmen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sopiah, (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Penerbit CV. Andi Offset.

Sudjana. (2005). *Metoda Statistika*. Tarsito: Bandung

Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

_____. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

_____. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R & D*.
Bandung : Alfabeta

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

Sulistiyani dan Rosidah. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Tjiptono Fandy. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI

Umar, H. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Wungsu, Jiwo. (2003). *Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda dengan Merit System*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada

Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta

Sumber Internet:

Anonim. (2010). *Menilik Rekrutmen Satpam Profesional*. Portal HR [on line], 2. Tersedia:
<http://www.portalhr.com/majalah/edisebelumnya/rekrutmen/lid1499.html>
l. [10 Juni 2011]

Bank Indoesia. (2011). *Kamus Perbankan*. [on line]. Tersedia:
<http://www.bi.go.id/web/id/Kamus.html>. [10 Juni 2011].

- Bank Mandiri. (2011). *Bank Mandiri*. [on line]. Tersedia :
<http://www.bankmandiri.co.id>. [10 Juni 2011].
- Cahturqlho. (2010). *Tentang Customer Service*. [on line]. Tersedia :
<http://cahturqlho.wordpress.com/2010/09/01/tentang-customer-service/>.
[10 Juni 2011].
- Charness, Neil. (2008). *Aging and Human Performance*. [on line]. Tersedia :
<http://proquest.umi.com/pqdweb>. [10 Juli 2011].
- Dimas Adityo, Wibowo. (2010). *Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Bagian Departement Shop pada PT. Telkomsel Grapari Malang*. [on line]
. Tersedia : <http://eprints.umm.ac.id/605/>. [7 Juni 2011]
- Frank Nquyen. (2010). *Performance Improvement Quarterly*. [on line]. Tersedia :
<http://proquest.umi.com/pqdweb>. [10 Juli 2011].
- Ikhsan, Agustama. (2007). *Pengaruh Program Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan BNI 46 Cabang ITB Bandung*. [on line]. Tersedia :
<http://lib.atmajaya.ac.id/default.aspx?tabID=61&src=k&id=146582>. [7
Juni 2011]
- Martin Harry J. *The Journal of Management Development*. [on line]. Tersedia :
<http://proquest.umi.com/pqdweb>. [09 Juli 2011].
- Villachica dan Stepich. (2010). *Performance Improvement Quarterly*. [on line].
Tersedia : <http://proquest.umi.com/pqdweb>. [10 Juli 2011]