

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Applegate Lynda M. (1999). *Corporate Information Systems Management: The Challenge of Managing in an Informations Age*. New York: Mc-Graw Hill.
- Aristagueta Maria P. Dkk. (2015). *Managing and Measuring Performance In Public and Nonprofit Organizations*. America: Jossey-Bass.
- Aquinas P G. (2006) *Organisation Behaviour*. New Deilhi: Excel Books.
- C.Olson Peter dan Jerry Paul. (2014). *Perilaku konsumen & strategi pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dacosta Sergio E.Gouvea dan Delima Edson Pinheiro . (2008). *The Strategic Management of Operations System Performance*.Brazil: Corresponding.
- Furinto dan Asnan Rizal. (2009). *Marketing Reloaded Komplekasi konsep dan praktik pemasaran*. jakarta: salemba empat.
- Hessel Nogi Tangkilisan. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasara Indonesia.
- Indrasari Meithiana. (2017). *kepuasan kerja dan kinerja karyawan*. Yogyakarta: Indomedia pustaka.
- Ismail Abdillah Muhammad Abu. (1994). *Al-Bukhari*. Beirut: Dar Al-Fikri.
- Kartono Tri Drajad. (2004). *administrasi pelayanan publik antara paradoks dan harapan masa depan*. Jakarta: Pustaka Cakra.
- Kasmir. (2017). *Costumer services excelllent*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- La Ode Almana Suardi Wekke Sudarmanto,Ismail. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Lupiyoadi Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Moeheriono. (2012). Indikator kinerja utama (iku). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Moenir. (2015). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nasional Bahasa Departemen Pendidikan Pusat. (2010). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rahadirianto Dedi. (2010). Manajemen Kinerja sumber daya manusia. Malang: tunggal mandiri publishing.
- Rai Agung Gusti. (2008). Audit Kinerja pada sektor publik. Jakarta: salemba empat.
- Rangkuti Freddy. (2006). measuring costumer satisfaction. Jakarta: PT Gramedia pustaka utama.
- Rini Dwi Astuti Shinta, Riyanti Isaskar Agustina. (2012). Ilmu perilaku konsumen. Malang: UB Press.
- Riniwati Harsuko. (2016). Manajemen sumber daya manusia. Malang: Ub press.
- Rismawati Mattalata. (2018). Evaluasi Kinerja. celebes media perkasa.
- Sobirin Achmad. (2014). konsep dasar kinerja dan manajemen kinerja. Tangerang: Universitas terbuka.
- Soni Yuwono Sukarno dan Muhammad Ichsan Edy. (2007). Balanced scorecard. Jakarta: PT Garamedia Pustaka Utama.
- Tahir Arifin. (2014). perilaku organisasi. yogyakarta: Deepublish.
- Theodore H.Poister P.Aristigueta, Jeremy L Hali Maria. (2015). Managing and measuring performance in public and nonprofit organizations. America: Jossey-Bass.
- Tjiptono Fandy. (2008). Service Management. Yogyakarta: Andi.

Uha Nawawi Ismail. (2013). *Budaya Organisasi kepemimpinan dan Kinerja* .  
Jakarta: kencana.

Umi Chulsum Novia Windy. (2006). *Kamus Besar bahasa Indonesia*. Surabaya:  
Khasiko.

Veithzar Rivai Mulyadi Deddy. (2009). *kepemimpinan dan perilaku organisasi*.  
Jakarta: rajawali pers.

#### **B. SKRIPSI**

Nirbaya Sighra Apta wenny. (2010). *Kinerja PT PLN (Persero)APJ  
SURAKARTA dalam menanggapi keluhan pelanggan*. 23.

#### **C. JURNAL**

Juhani Ukko. 2008. *The Impact of Performance Measurement on the Quality of  
Working Life ( Int. J. Business Performance Management, Vol. 10, No. 1)*.  
Inderscience Enterprises Ltd: Finland. E-mail: juhani.ukko@lut.fi

#### **INTERNET**

<http://definisenurutparaahli.com/pengertian-keluhan-pelanggan/>. diakses pada  
tanggal 26 September 2019.

<http://www.definisenurutparaahli.com/pengertian-keluhan-pelanggan/> diakses  
pada tanggal 30 September 2019.

saifuddin. <http://saifuddinasm.com>. diakses pada tanggal 30 September 2019

Suwito. <https://www.academia.edu>. diakses pada tanggal 5 Oktober 2019.