

DAFTAR PUSTAKA

- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Grant, Robert M, 1999. *Analisis Strategi Komtemporer, Konsep, Teknik, Aplikasi*. Edisi kedua. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Ricky W, 2004. *Manajemen*, Jilid I. Terjemahan : Gini Gania. Jakarta: Penerbit Airlangga.
- Hamel, Gary & C.K. Prahalad, 1995. *Kompetensi Masa Depan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- James, H. Donnelly, Jr, 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses* (Alih bahasa: Nunuk Adiami). Jakarta: Binarupa Aksara.
- John, M. Bryson, 2001. *Perencanaan Strategic Bagi Organisasi Sosial*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-11, Jilid 1-2, Edisi Indonesia, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lexy. J. Moloeng, 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Rosda Karya.
- Musfiqon, M, *Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya, 2012.
- Nasution, HMN, 1996. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Pearce, John A & Richard B. Robinson, JR., 1997. *Manajemen Strategik: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*. Terjemah : Agus Maulana. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Porter, M, 2002. *Strategi Bersaing*. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, Freddy, 1997. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Salim, H. Abbas, 1993. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Grafindo.

Sinambela, Litjan, Poltak dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah, 2005. *Menjadi Sekretaris Profesional dan Kantor yang Efektif*. Yogyakarta: Gava Media .