

DAFTAR KEPUSTAKA

- Ali Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hasibuan. Melayu. S. P. 2012. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hery. 2013. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Gava Media.
- Makmur. 2006. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu Paimin, 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. P.T.ALUMNI, Bandung.
- Nuraini, 2013. *Manajajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru, Yayasan Ainisyam.
- Ratminto, Atik. Septi. Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti. 2013, *Reformasi Administrasi Public, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung, Rafika Aditama.
- Saefullah, Ernie Tisnawati. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Siagian, P Sondang . 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siagian, P Sondang . 2014. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siswanto. 2013. *Pengatar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyanto, Danang. 2013. *Prilaku Organisasional*. Yogyakarta. CAPS.
- Suwanto dan Juni Priansa, Doni. 2014. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Terry, George R. 2009. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.

Thoha, Miftah. 2013. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wahjono, Sentot Imam. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:

Salemba Empat

Winardi. 2011. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: Rajawali Pers.

Yussa, Tarmizi dan Andry Hendry. 2015. *Prilaku Etika Administrasi Publik*.

Pekanbaru: Marpoyan Tujuh

Zulkifli dan Yogia Adidi Moris. 2014. *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Pekanbaru:

Marpoyan Tujuh

Dokumentasi:

Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja

Mahasiswa. 2013. Pekanbaru: UIR Pers.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBI).

Keputusan Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor :

KD/OP.404/ASDP-2015 Tentang Standar Pelayanan Pada Kapal Penyebrangan

Di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015

Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyebrangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.