

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahmat. 2008. Efektivitas Organisasi Edisi Pertama. Jakarta: Airlangga
- Alma, Buchari. (2014). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV Alfabeta
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arwani (2009). Warehouse Check Up. Jakarta: PT. Mitra Kerjaya Indonesia.
- Azwar, S. 2012. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Basrowi 2012. Manajemen Pendidikan Penelitian . Penerbit Insan cendekia.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. Pengantar Ilmu Administrasi, PT Prestasi Pustakaraya. Jakarta.
- Dwitama, Rinaldi. 2012. Pengertian Struktur Organisasi. Jakarta
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg. Paul. 2010. CRM at the speed of light : Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customer. (4th edition). New York: McGraw-Hill, Inc.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1, Edisi ke-12. Jakarta: Indeks
- Lupiyoadi, Zeithaml dan Bitner 2013. Service Marketing. The McGraw Hill Companies, Inc
- Lupiyoadi dan Hamdani 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta, Salemba Empat
- Maratush, Riza Solihah. 2013. “Efektivitas Pemanfaatan Laboratorium dalam Pembelajaran Kimia di SMA Negeri Se-Kota Yogyakarta

Tahun Ajaran 2013/2014”. (Skripsi). Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga.

Othenk, Sondang 2008. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: Asdi Mahasatya

Warman, John. (2012), “Manajemen Pergudangan”, Edisi Ketujuh, Jakarta: PT Puka Sinar Harapan.

Purnamasari (2015). Panduan Menyusun Standard Operating Procedure (SOP). Yogyakarta: Kobis.

Santoso, Singgih. 2008. Panduaan Lengkap Menguasai SPSS 16, Cetakan I, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Soegiyono, 2013, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi(Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. Pengantar Ilmu Administrasi, PT Prestasi Pustakaraya. Jakarta.

Suharsimi. 2013. Manajemen Penelitian. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Warman, John. (2012), “Manajemen Pergudangan”, Edisi Ketujuh, Jakarta: PT Puka Sinar Harapan

Widjanarto. 2007. Analisis Perbedaan Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Efektifitas Kerja Karyawan Pada PT Bank Mandiri Cabang Tasbih dan PT Bank Mandiri Cabang Balaikota Medan. Jurnal Ekonomi. Sumatra Utara: Universitas Sumatra Utara.

## **JURNAL**

1. Andreas Rowa, 2017. “Kontribusi pengguna jasa, fasilitas serta sistem dan prosedur terhadap produktifitas bongkar muat di terminal kalimas” Jurnal Ilmiah Mahasiswa
2. Bungkaes, H. R., Posumah, J. H., & Kiyai, B. 2013. “Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecapatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud. Journal”, Acta Diurna.
3. Lily Agustine Sentoso, 2016. “Manfaat pengendalian standar operasional prosedur persediaan dalam menunjang efektivitas pengelolaan persediaan barang dagangan pada PT “X” di Bandung” Jurnal Ilmiah Mahasiswa.
4. Sedarmayanti dan Ertis Lita Elianie, 2015. “Pengaruh kompetensi pegawai terhadap efektivitas penatausahaan barang persediaan pusat sains dan teknologi nuklir terapan Bandung” Jurnal Ilmiah Mahasiswa..
5. Umar chotob.2013. “Studi tentang sistem dan prosedur, fasilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum kabupaten Jepara” Jurnal Ilmiah Mahasiswa