

## DAFTAR PUSTAKA

- Alan, K. M., Altman, Y., & Roussel, J. (2008). Employee Training Needs and Perceived Value of Training in the Pearl River Delta of China: A Human Capital Development Approach. *Journal of European Industrial Training*, 32 (1), 19-31.
- Ariyoso. (2009). Konsep Importance Performance Analysis (IPA). *Statistik 4 Life*, 12-15.
- Atmaja, D. K. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Tiket Garuda Di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor). *Skripsi Program Studi Manajemen Universitas Diponegoro*, 5-8.
- Becker, & Stanley, G. (1993). *Human Capital : a theoretical and empirical analysis, with special reference to education 3rd edition*. London: The University of Chicago Press, Ltd.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2008). *Business Research Methods. Edisi Kesepuluh*. New York: McGraw-Hill Education.
- Ferdinand, A. (2011). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen, Edisi Ketiga*. Semarang: AGF Books.
- Fitz-enz, J. (2009). *The ROI of Human Capital: Measuring The Economic Value Of Employee Performance (2nd ed.)*. New York: Amacom.
- Frank, R. H., & Bernanke, B. S. (2007). *Principles of Microeconomics (3rd ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jonathan, S. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Kartajaya, H. (2004). *Seri 9 Elemen Marketing On Brand*. Bandung: Mizan dan MarkPlus&Co.
- Kartajaya, H. (2006). *Service Seri 9 Elemen Marketing*. Bandung: Mizan.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran diterjemahkan oleh Benyamin Molan, Edisi Ketiga Belas, Jilid I*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management, 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- McKinsey Global Institute, M. (2017). *Jobs Lost, Jobs Gained: Workforce Transitions in a Time of Automation*. Washington, DC: McKinsey Global Institute.
- Munawaroh. (2012). *Panduan Memahami Metodologi Penelitian, Cetakan Pertama*. Malang: PT. Intimedia.
- Rastogi, P. N. (2002). Knowledge Management and Intellectual Capital as a Paradigm of Value Creation. *Human Systems Management* , 229-240.
- Romer, P. M. (1990). Endogenous Technological Change. *Journal of Political Economy*, 71-102.
- Rosen, H. S. (1999). *Public Finance*. New York: McGraw-Hill.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan – Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suadi, A. (2001). *Sistem Pengendalian Manajemen, Edisi Satu*. Yogyakarta: BPF.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa Edisi Pertama*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran I, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. C. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality and Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wicaksono, Y. S. (2016). PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM RANGKA MENINGKATKAN SEMANGAT KERJA DAN KINERJA KARYAWAN (Studi di SKM Unit V PT. Gudang Garam, Tbk Kediri). *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1*, 36.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL : A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, Vol 7 No X.