

## DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, Febi. (2012). Analisis Formulasi Kebijakan Pemberlakuan Helm SNI (Standar Nasional Indonesia) Secara Wajib Bagi Pengendara Motor, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Badan Standar Nasional Indonesia; Daftar Perumusan SNI. Diakses pada 13 Juli 2018, dari <http://sispk.bsn.go.id/RSNI/PerumusanRsn>
- Gaffar, Vanessa. (2001). *CRM dan MPR Hotel*. Bandung, Alfabeta.
- International Organization for Standardization; All about ISO. Diakses pada 13 Juli 2018, dari <https://www.iso.org/about-us.html>
- Masitahsari, Ummi. (2015). Analisis Kinerja Karyawan di Puskesmas Jongaya Makassar. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Mongi, MS. (2016). Kompetensi & Pemberdayaan Perawat Di Kota Manado Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 4, 353-368.
- Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia nomor 86/M-IND/PER/9/2009 tentang Standar Nasional Indonesia Bidang Industri. Diakses pada 23 Juli 2018, dari <https://ngada.org/bn308-2009.htm#atas>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional. Diakses pada 23 Juli 2018, dari <https://ngada.org/pp102-2000.htm>
- Setiawan, M., Unde, AA., Farid, Muhammad. (2014). Kompetensi Komunikasi Aparatur Sipil Negara Terhadap Kinerja Dalam Budaya Organisasi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal Komunikasi KAREBA*. 3, 247.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Wulandari, AY. (2015). Analisis Kompetensi Komunikasi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik. *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen*. 2, 5-20.