DAFTAR PUSTAKA

Fayol,Hendry.2013. Pengantar Administrasi dan fungsi-fungsi manajemen. *http://PengantarAdministrasi-danfungsi-fungsimanajemen.htm* Diakses tanggal 2 Maret 2014.

Kampus koboi. 2013. Pengantar administrasi dan Manajemen.. *http://id.scribd.com/doc/20485980/Pengantar-Administrasi-Dan-Manajemen.* Diakses tanggal 2 Maret 2014.

Pramutoko, Bayu. 2013. Pengantar Administrasi dan manajemen *http:// Pengantar Administrasi dan manajemen forum kajianilmu.htm.* Diakses tanggal 1 Maret 2014.

Regina tiara wijaya. 2013. Kegunaan administrasi bagi perusahaan. *http://reginatiara.wordpress.com/2013/06/12/kegunaan-cacatan-administrasi-bagi-perusahaan/*. Diakses tanggal 2 Maret 2014

Rohmanah Chy. 2013. Pengertian administrasi, defenisi dan dan fungsinya. *http://blogging.co.id/pengertian-administrasi-definisi-dan-fungsinya*. Diakses tanggal 2 Maret 2014

Setiawan, Heri. 2013. Modul Pengantar Ilmu Administrasi. Palembang: Alfabeta.

Sugiono. 2003. Metode Penelitian Administrasi.Bandung CV Alfabeta.

Tandjung, Djamaludin 1999. Ilmu administrasi publik. Cetakan pertama. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Kasmir. 2005. Etika custumer service. Cetakan 1-2. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Gage, susan. 2013. Strategi pelayanan pelanggan. Cetakan 1. Jakarta Selatan : PT.Suka Buku.

Haryadi, Hendi. 2009. Administrasi perkantoran. Cetakan 1. Jakarta selatan: Visimedia