

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad. 2000. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Penerbit Angkasa.
- McMillan, J. dan S. Schumacher. 2001. *Research in Education*. New York: Longman.
- Milandari, Fatchuroh. 2010. *Prosedur Pelayanan Administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pertama Karanganyar*. Laporan Tugas Akhir. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Poerwadarminta, W.J.S. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Putri, Pawesti. 2010. *Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT PLN (PERSERO) Aarea Pelayanan Jaringan (APJ)*. Laporan Tugas Akhir. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Setiawan, 2012-2015. <http://kbbi.web.id/prosedur> (diakses pada 15 Mei 2015).
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2001. *Pengembangan Kurikulum Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Strauss, Anselm dan Juliet Corbin. 2003. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
-, carapedia.com/pengaruh_layanan_pada_penjualan_info2535.html (diakses pada 18 mei 2015).