

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, Yogi. 2008. *Analisis Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Kepuasan Kerja, Job Relevant Information Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderating*. Semarang: Program Studi Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Badrih dan Arum Prastiwi. 2006. Pengaruh Karakteristik Anggaran Terhadap Efisiensi Biaya. *TEMA*. Volume 7, Nomor 1, Maret 2006. Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartanto, Juzan Tri. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Study Kasus Pada PD. BPR Bank Jogja*. Tesis. Depok: Program Magister Manajemen Universitas Gunadarma.
- Hidayat, Muchtar. 2010. Analisis Komitmen (Affective, Continuance Dan Normative) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.12, No. 1, Maret 2010: 11-23. Banjarmasin: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nasional.
- Kenis, Izzettin. 1979. Effects Of Budgetary Goal Characteristics On Managerial Attitudes And Performance. *The Accounting Review*. Vol. LIV. Number 4.
- Kurnia, Ratnawati. 2010. Pengaruh Budgetary Goal Characteristics Terhadap Kinerja Managerial Dengan Budaya Paternalistik Dan Komitmen Organisasi Sebagai Moderating Variabel. *Journal Ultima Accounting*. Vol 2. No 2.
- Kusumaningrum, Indraswari. 2010. *Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran, Pengendalian Akuntansi Dan Sistem Pelaporan Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah*. Semarang: Program Studi Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.

- Manullang, Ida. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan*. Tesis. Medan: Sekolah Pascasarjana. Universitas Sumatera Utara.
- Muluk, Asmuliardi. 2008. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Studi Kasus: PT. Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Padang. *Jurnal Ilmiah. Optimasi Sistem Industri*. Vol. 8. No. 1.
- Nugroho, Dheru Ferianto dan Sri Purwantini, 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pdam Ungaran Kabupaten Semarang*. Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
- Parasuraman, et al. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol. 49, p. 41-50.
- Parasuraman, et al. 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64. Number 1, p. 12-40.
- Pratiwi. Winda. 2012. *Pengaruh Kejelasan Tujuan Anggaran Terhadap Kinerja SKPD Pemerintah Provinsi Sumatera Utara*. Skripsi. Medan: Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
- Siswadi, Edi. 2012. *Reengineering BUMD Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan yang Unggul*. Bandung: Mutiara Press.
- Sudirman, dkk. 2009. *Peranan Budget Sebagai Alat Perencanaan Dan Pengendalian Untuk Pengukuran Kinerja*. Bandung: Program Doktor Ilmu Ekonomi Bidang Kajian Utama Akuntansi Universitas Padjadjaran.
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora*. Vol. 11. No. 1. Semarang: Politeknik Negeri Semarang.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Yasmaniar, Variana Hotnida. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Debitur Modal Kerja Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Solo Tbk.* Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Yulianto, Ismail. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. FIF Cabang Semarang.* Skripsi. Semarang: Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.



THE
Character Building
UNIVERSITY