

DAFTAR PUSTAKA

- A. Koesoema, Doni, 2007. *Pendidikan Karakter; Strategi Mendidik Anak di Zaman Global*, Jakarta: Grasindo
- Ali, Mohammad. 1982. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa Bandung
- Baroto, Teguh. 2002. *Perencanaan dan pengendalian Produksi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Depdikbud, 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwiyanto, Agus, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*, Yogyakarta : UGM Press
- Ekotama, S., 2015, *Pedoman Mudah Menyusun SOP*, Yogyakarta: MedPress
- Erlando, 2009. Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada SPBU Pertamina 34-12708). *Jurnal. Depok. Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma*.
- Gunawan ,Heri. 2012. *Pendidikan Karakter Konsep dan Implementasi* . Bandung: Alfabeta
- Kebijakan Nasional Pembangunan Karakter Bangsa Tahun 2010 – 2025*, 2010. Pemerintah Republik Indonesia
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Prenhallindo
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Purnaka
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2012. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang *Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan*. Jakarta.

- Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 148 Tahun 2014 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Medan*. Jakarta : Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2016 tentang *Kelas jabatan di Universitas Negeri Medan*.
- Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia, Nomor 71 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi*. Jakarta.
- Miles, M.B & Huberman A.M. 2007. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta : Universitas Indonesia
- Moekijat. 2008. *Adminitrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta
- Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta ; Ghalia Indonesia
- Pangaribuan, Wanapri, dkk. 2012. *Pendidikan Karakter di Perguruan Tinggi : Konsep dan Implementasi*. Medan : Universitas Negeri Medan
- Purnamasari, E. P., 2015, *Panduan Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*, Yogyakarta: KOBIS
- Puspito, Hendro. 1989. *Sosiologi Sistemik*. Yogyakarta : Kanisius
- Ratminto, Atik-Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sadilah, Emiliana, dkk. 1997. *Integrasi Nasional Suatu Pendekatan Budaya di Daerah Istimewa di Daerah Yogyakarta*. Yogyakarta : Depdikbud
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama, Yogyakarta : Trans Idea Publishing
- Siagian, Sahat. 2015. Kebijakan dan Implementasi Pendidikan Karakter Bidang Kemahasiswaan di UNIMED. *Makalah pada Kegiatan Pendidikan Karakter bagi Mahasiswa Bidik Misi dan Reguler Angkatan 2015* tanggal 9 s.d. 12 September 2015. Auditorium UNIMED

Soedarno, P. 1992. *Ilmu Sosial Dasar Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Sudjana, Nana dan Ibrahim. 1989. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta

Tilaar, H.A.R. 2001. *Manajemen Pendidikan Nasional*. Bandung: Remaja Rosda Karya

Winardi. 1991. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung: Mandar Maju

Zeithaml, V.et al.1990. *Delivering Quality.5th Edition*, Free Press A Division of Macmillan Inc

<https://id.wikipedia.org/wiki/Pola> tanggal akses 7 Maret 2018

(<https://sarahmusadad.wordpress.com>, diakses tanggal 7 Maret 2018)

THE
Character Building
UNIVERSITY