

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Dwiyanto A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Pers
- Hadiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Jekfins, Frank. (2004). *Public Relation*. Bandung: Erlangga
- Kasmir. (2005). *Manajemen Perbankan*. Jakarta :Kencana Prenada Media Group Lembaga
- Kriyantono, Rachmat. (2012). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Gruop
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Miles, B Matthew & A. Michael Huberman. (2007). *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta : UIP
- Moenir H.A.S. (2002). *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- Moenir. (2013). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nugroho Ryant. (2011). *Public Policy : Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan Manajemen Kebijakan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahmayanty Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ratminto. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Santosa P. (2008). *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : Refika Aditama

Simanbela, Lijanpoltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

_____. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandi. (2003). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

B. DOKUMEN

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah

Peraturan Menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 15 tahun tentang komponen standar pelayanan.

Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

