

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

Avian, U. 2002. Pelayanan Aspek-Aspek Bebas Visa Kunjungan Singkat (BVKS) Di Kantor Imigrasi Bandara Soekarno Hatta, Karya Tulis Sarjana.

Atep Adya Barata. (2003). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.

Boediono, B , 2003 . Pelayanan prima Perpajakan. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Gaspersz, Vincent. (2011). Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Malcolm Baldrige dan Lean Six Sigma Supply Chain Management. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Gerson, Richard. F. 2004. Mengukur Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PPM.

Hamidi. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Malang : UMM Press, hlm. 75-76.

Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Kotler, Philip. 2000. Marketing Management, Planning Analysis, Implementation and Controlling Part II.

Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.

Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta.

M.M Van Praag, 1950, Algemeen Nederlands Administratief Recht, Juridische Boekhandel en Uitgeverij A. Jongbloed & Zoon, S Gravenhage, hal.54.

Moleong, Lexy J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya: Bandung.

Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, Gadjah Mada University Press, Surabaya, hal.260.

Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar: Yogyakarta

Roth, Gabriel Joseph. 1926. The Privat Provision of Public Service in Developing Country, Oxford University Press, Washington DC.

S.J. Fockema Andreae, 1951, Rechtsgeleerd Handwoordenboek, Tweede Druk, J.B. Wolter Uitgeversmaatschappij N.V, Groningen, hal.311.

Salam, Dharma Setyawan. 2007. Manajemen Pemerintahan Indonesia. Jakarta: Djambatan.

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. CV. Alfabeta: Bandung.

Syafiie, Inu Kencana. 2011. Manajemen Pemerintahan. Bandung: Pustaka Reka Cipta.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. Total Quality Management. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2005. Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Yogyakarta : Andi

T.S.G.Mulia dan K.A.H.Hidding, Ensiklopedia Indonesia, Jilid II, W. Van Hoeve, Bandung-Gravenhage, 1957, hal.649.

Wirajatmi. 1998. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Bandung: STIA LAN Bandung

Dokumen dan sumber lain:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lembaga Administrasi Negara. 2004. SANKRI (Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia) buku I. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian