

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU - BUKU

- Arni, Muhammad, 2005, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta : Bumi Aksara. Barata, Atep
- Adya, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Brannen, Julia, 2005, *Memadu Metode Penelitian – Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Bungin, Burhan, 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif - Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Bungin, Burhan, 2005, *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Edisi 1. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Dodi. 2002, *Perencanaan Pembangunan Daerah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwidjowijoto, Riant N. 2010, *Organisasi Publik Masa Depan*, Jakarta : Penerbit PerPod.
- Dwidjowijoto, Riant N., 2015. *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang: Model-model Perumusan, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Gramedia Elex Media Komputindo – Kelompok Gramedia.
- Dwidjowijoto, Riant N., 2012. *Analisis Kebijakan. Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Gramedia Elex Media Komputindo – Kelompok Gramedia.

Hasibuan 2006. Pengendalian Langsung, Pengendalian Tidak Langsung dan Pengendalian Berdasarkan. Hasibuan 2007. Pengertian Pengendalian.

Kementerian Negara Perumahan Rakyat Republik Indonesia. 2005. Himpunan Peraturan Perundang-undang di Bidang Perumahan dan Permukiman. Seri 01 Undang-undang. Jakarta: Sekretariat Kementerian Negara Perumahan Rakyat.

Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2007. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/MenPAN/4/2002 Tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja. [www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id)

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*. 2009. Yogyakarta: PT. Prenhalindo.

Rangkuti, Fredy. 2010. *Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Riduawan. 2012. *Cara Mudah dan Menggunakan Path Analysis*. Bandung: Alfabeta.

Sujamto 2001 pengendalian berkaitan erat dengan fungsi perencanaan. Soejamto 2001.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta

Supranto, J. 2009. *Statistik : Teori dan Aplikasi edisi ketujuh*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

Arief, Muhtosin. 2006 *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.

## **INSTANSI – INSTANSI**

Perum DAMRI Kota Bandung

## **Dokumen – Dokumen**

Undang-Undang No 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Daerah Kota Bandung No 16 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan dan Retribusi