

DAFTAR PUSTAKA

Buku- Buku :

- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Metode Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Jakarta: Rineka Cipta.
- Atep Adya Brata, 2003. *“Dasar-dasar Pelayanan Prima”*. Elex Media Komputindo
- Djauhari, HM.Arry.2008. *Kualitas Pelayanan Publik, Teori dan Praktek*. Bandung: Doddy Tisnaamidjaya.
- Fandy Tjiptono dan Geororius Chandra, 2007. *“Quality Satisfacation.. Andi Ofset*. Yogyakarta
- Flitzsimmons, James A., & Fitzsimmons, Mona J. 1994. *“Service Menafement for Competitive Advantage”*. Singapore: Mc Graw Hill Inc.
- Garvin, David A. 1998. *“Managing Quality”*. The Press. New York
- Gasperz, Vincent, 2001. *“Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas”*. Cetakan Pertama, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Gasperz, Vincent, 1997. *“Menajmen Kualitas”*. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hasibuan , Malayu S.P. 2008, *Manejemen, Dasar Pengertian dan masalah*. Bandung: PN Bumi Aksara.
- Hana Catur Wahyuni, Wiwik, Muhammad Khamim, 2016. *“Pengendalian Kualitas”*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Harold Koonzt, Cyril O'Donnell, 1983. *“Principles Of Management”*. Balai Lektur Mahasiswa.
- Hidayaningrat, Soewarno, 1990. *“Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Menajemen”*. Jakarta. Haji Masagung,
- Lukman, Sampara, (1992). *“Menajemen Kualitas Pelayanan”*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir.H.A.S. 2008. *Manejemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Angkasa, Jakarta.

- Phillip Kotler dan Keller Kevin Lane, 2009. *“Maerketing Associate”*, yang diterjemahkan oleh Bob Sabran.
- Ndraha, Talizidulu 1997, *Metode Ilmu Pemerintahan*, Jakarta PT Rineka Cipta..
- Parasuraman, Valerie A.Zeithaml, and L. Berry. 1998. *Servquad: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Preceptions Of Service Quality. Journal Of Realiting*. Vol 64(1) pp 12-37
- Supranto J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Suryaningrat, Bayu. 1987. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*, Jakarta : PT. Angkasa Baru.
- Sugiono, 2003. *“Statitiska Untuk Penelitian”*. ALFABETA. Bandung
- Tjiptono, 2006. *“Prinsip – prinsip Total Quality Service”*. Andi Publisher. Jakarta.

Dokumen dan sumber lainnya :

- Republik Indonesia, Undang-undang 23 tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Daerah Organisasi Perangkat Daerah Kota Ternate Nomor 14 Tahun 2016