

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

- Agus Subardi, 2009, Manajemen Pengantar Edisi Revisi, Yogyakarta, UPP AMP YKPN
- Batinggi, Achmat, 1999, Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta. Universitas Terbuka
- Burhan, Bungin, 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta : Rajawali Pers
- Dwiyanto, Agus, 2006, Mewujudkan *Good Geovernance* Melalui. Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press
- Hardiyansah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- H. Malayu S.P. Hasibuan, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi. Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara
Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi .Revisi. Jakarta : Penerbit PT Bumi Aksara
- Labolo, Muhadam, 2006, Memahami Ilmu Pemerintahan. Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada
- Lupiyoadi, 2014, Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat
- Moenir, H.A.S. 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi. Aksara
- Nasution, Mustafa Edwin dan Usman, Hardius. 2012. Proses Penelitian Kuantitatif, Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology* (Ilmu Pemerintahan Baru). Jakarta : Rineka Cipta
- Nurcholis, Hanif,2007, Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Jakarta: Grasindo
- Prastowo, Andi, 2012. Metode Penelitian Penelitian Kualitatif Dalam Persektif. Rancangan Penelitian. Jogjakarta : Ar-ruzzmedia
- Rasyid, Muhammad Ryaas, 2000. Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan. Jakarta : Yarsif Watampone
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2006, Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar

- Sinambela, Litjan Poltak, dkk, 2011, Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:Bumi
- Sugiyono, 2012, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2014, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (*Mixed Methods*). Bandung : Alfabeta
- Suit, Jusuf dan Almasdi, 2012, Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya. Manusia, Jakarta: Syiar Media
- Sukmadinata, 2006, Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sunarto, 2007, Manajemen Ritel. Yogyakarta: Amus
- Sutedja, Wira. 2007. Panduan Layanan Konsumen. Jakarta: PT. Grasindo
- Syafiie, Inu Kencana, 2007, Pengantar Ilmu Pemerintahan, Bandung: Refika Aditama
- Tjiptono, Fandy, 2000, Manajemen Jasa, Edisi Kedua. Andy offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Yohanes Yahya, 2006. Pengantar Manajemen. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu

B. Dokumen dan Sumber lain :

- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang, *Pelayanan Publik* Jakarta : Menteri Dalam Negeri RI
- Undang-Undang No.32 tahun 2004, *Pemerintahan Daerah* Jakarta : Menteri Dalam Negeri RI