

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT.Bumi Aksara. Hlm 88
- AgusDwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches: Fourth edition*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Deming, W. Edwards. 1982. *Guide to Quality Control*. Cambirdge: Massachussetts Institute Of Technology.
- Hamidi .2005. *metode penelitian kualitatif*. Malang : UMM press.
- Hanif Nurcholis. 2005. *Teori danPraktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :BumiAksara

- Lofland dan Lofland dikutip oleh Dr.Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Rosdakarya, 2006
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, V. A. (2011). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication forr Future Reaserch. Service Quality*, 2015-220.
- Pasolong.Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono, Suyadi, 2007, *Filosofi Baru Tentang Mutu Terpadu. Edisi 2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sampara Lukman. 2011. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.
- Siahaan.Mariot. 2008. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.Edisi Pertama*.Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:BumiAksara
- Sinambela, Lijan Poltak; 2006; *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutedi, Adrian. 2011. *Good Corporate Governance*. Edisi Pertama. Jakarta: SinarGrafika.
- Zeithmal, Valarie A, A.Parasuraman & Leonard L.Berry. 1990. *Dilevery Quality Servive*.New York: The Free Press.

## **B. KEBIJAKAN PEMERINTAH**

Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang *pelayanan publik*.

Kepmenpan Nomor 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 tentang *Penyelenggaraan, Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta*.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2018 tentang *Penyelenggaraan Perizinan Terpadu*

Peraturan Walikota Bandung Nomor 1396 Tahun 2016 Tentang *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung*