

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Fitzsimmons, W.H. & M. J. Fitzsimmons. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology. Third Edition. Singapore: McGraw-Hill Book Co.*
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.*
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.*
- HR. Ridwan, (2002). *Hukum Administrasi Negara, Jakarta: Raja Grafindo Persada*
- Mahmudi, M. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.*
- Manan, Bagir. (2001). *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah. Yogyakarta*
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara.*
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2007). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.*
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Bumi Aksara.*
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Penerbit Andi.*
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster.*

Jurnal :

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2).
- Azahra, A. F. (2017). *KINERJA PELAYANAN PENEMPATAN TENAGA KERJA LOKAL DI DINAS TENAGA KERJA KOTA BANDUNG* (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).
- Fahmi Arvan Riyadi, F. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pembuat Kartu Kuning (AK1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- GINANJAR, R. (2016). *FUNGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARTU KUNING DI DISNAKERTRANS KABUPATEN BANDUNG* (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).
- Junaedi, E. (2017). *KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KUNING (AK-1) PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA BANDUNG* (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).
- Karniawati, N. (2018). Aspek Tangibles Dalam Pelayanan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra Di Kota Bandung. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*, 6(2).
- RAHMANNIATY, A. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KUNING (AK-1) PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA BANDUNG* (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1-12.
- Suandi, I. W. (2010). Eksistensi Kebijakan Publik dan Hukum Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1(1).
- Suryono, A. (2014). Kebijakan publik untuk kesejahteraan rakyat. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 98-102.

Wibawa, S. (1994). Kebijakan publik. *Proses dan Analisis, Intermedia, Jakarta.*