

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Ed Revisi Vi. Jakarta: Pt Rineka Cipta.
- Boediono. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Kawula Indonesia.
- Basu Swastha Dan Irawan, 2005, *Asas-Asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta
- Denhardt, Janet V. And Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe. Inc
- Grahadyastiti, R., Warsono, H., & Yuniningsih, T. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang*. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 1(2), 221-230.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya* Bandung: Mandar Maju.
- Ibrahim, Amin. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Edisi Bahasa Indonesia. Alih Bahasa. Ors. Benjamin Molan. Revisi Ke Edisi Sepuluh. Jakarta: Pt. Prenhallindo
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Selemba Empat.
- Lukman, Sampara. 2007. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : Stia-Lan Press.
- Lovelock, Chistopher. 1994. *Product Plus:How Product + Service Competitive Advatatage*. New York: Me Graw-Hill.
- Levine Norman D. 1991. *Pelayanan Jasa. Edisi Kedua*. Yogyakarta. Gajah Mada. University Press
- Mulyanto, Felix Hadi. 1997. *Pabean Imigrasi, Dan Karantina*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*, Bandung: P.T. Alumni.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid I & 2*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2000, *Ilmu Pemerintahan Jilid I-IV*. Jakarta: Institut Ilmu Pemerintahan.
- _____. 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Poltak, Lijan Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan Dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: Cv Alfabeta
- Pamudji, S. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja.
- Riduwan 2013. *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Gaining Customer Relationship Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Tindakan*. Bandung: Pt. Reflika Aditama
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta :Pt Rineka Cipta.

- Sedarmayanti, 1999, *Restruktur Dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial Dan Aktual*, Bandung: Mandar Maju.
- Saefullah. 1999. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*. Bandung: Aipi.
- Sedarmayanti, 1999, *Restruktur Dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial Dan Aktual*, Bandung: Mandar Maju.
- Thomi Adhi Pradana (2018). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Klas 1 Kota Bandung*. Skripsi. Universitas Komputer Indonesia Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- _____.2004. *Pemasaran Jasa Edisi 2*, Yogyakarta: Andi.
- _____. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 1997. *Pemasaran Jasa Edisi 1*, Yogyakarta: Andi.
- _____. 1997. *Total Quality Service. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 1995. *Total Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset
- Triguno, 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint.
- Zeithaml,Parasuraman, Dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception And Expectation*. New York:The Free Press.
- Zeithaml, V.A., Berry, and A.Parasuraman. 1996. *The behavioural consequences of service quality*. Journal of Marketing. Vol 60, p. 31-46.

2. Peraturan Undang-Undang

Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Imigrasi Bagian Kesatu Kedudukan, Tugas, dan Fungsi.

Peraturan Menteri Hukum Dan Ham Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa Dan Surat Perjalanan

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Peraturan Menteri Nomor 05 tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi & Transaksi Elektronik

Peraturan Menteri Kehakiman Dan Hak Asasi Manusia Ri No.M.05-Pr.07.04 Tahun 2002 Tentang Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Bandung

Menteri Kehakiman Nomor : M.03.Pr.07.04 Tahun 1991 Tentang Wilayah Kerja Sesuai (Sk)

3. Rujukan Elektronik

<https://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=Browse&op=Read&id=jbptunikompp-gdl-yogiagungf-40174&q=Bus%20metro> Diunduh Pada Rabu, 20 Maret 2019 Pukul 17:45 Wid

<http://bandung.imigrasi.go.id/tugas-dan-fungsi/> Diunduh Kamis 21 Maret 2019 Pukul 18:00 Wid

<https://bandung.imigrasi.go.id/> Diunduh Kamis 21 Maret 2019 Pukul 19:20 Wid

<https://tirto.id/pembuatan-paspor-tinggi-kantor-pelayanan-imigrasi-perlu-ditambah-cc9z> Diunduh Sabtu 30 Maret 2019 Pukul 13:31 Wid

<http://bandung.imigrasi.go.id/sejarah-singkat/> Diunduh Senin 22 April 2019 Pukul 13:41 Wid

4. Jurnal

Karniawati, N., & Apriati, W. (2017). Aspek Transparansi dalam Kualitas Pelayanan pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra di Kota Bandung. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 1(1).

Fidowaty, T., & Kurniati, P. S. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)*, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi.