

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Arni Muhamad, 2001. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Atik & Ratminto, 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- B Boediono, 2003 *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bagir Manan, 2004, *Hukum Positif Indonesia*, FH UII PRESS, Yogyakarta,
- Cangara Hafied, 2009 *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- David Hunger & Thomas L Whelen, 2010 *Manajemen Strategis Bandung* Andi
- Deddy Mulyana & Solatun, 2007, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT.Remaja Rosda Karya.
- Deddy Mulyana, 2003. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rodakarya.
- Effendy Onong Uchjana, 2014. *Komunikasi Teori dan Filsafat*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Effendy Onong Uchjana, 2015. *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti
- Estaswara, 2012. *Think IMC!*. Jakarta: PT Gramedia Pusaka Utama.
- H.A.S Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.

Jakarta: Bumi Aksara

Kriyantono, 2012 *Public Relations & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana

Lovelock & Jhon Wortz, 2011. "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7". Jakarta: Erlangga

Meleong Lexy J, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sinambela, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soeprapto, 2005 *Ilmu Perundang Undangan Dasar-Dasar Pembentukannya* Yogyakarta Kasinius

Sugiyono, 2016 *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Syaiful Bahri Djamarah, 2004. *Pola Komunikasi Orang Tua & Anak Dalam*

Rismawaty & Desayu Eka Surya, 2014 *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Rekayasa sains

### **Internet Searching**

Businessdictionary.com. (2017). Definition Quality of Performance. Retrieved 2017, from [www.businessdictionary.com](http://www.businessdictionary.com):