

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Rohani dan Abu Ahmad. 1991. *Pengelolaan Pengajaran*. Jakarta. Rineka Cipta. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ariani, Dorothea Wahyu, 2005. *Manajemen Kualitas (Pendekatan Sisi Kualitatif)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Atik, dan ratminto, 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Badrum Ubedilah, 2006. *Pahlawan*, Jakarta: Perspektif
- Chaplin, J. P, 1981. *Kamus Lengkap Psikologi* (Kartini Kartono Trans.). Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. (Original work published 1968).
- Pratista Himawan, 2008. *Memahami Film*. Jakarta: Homerian Pustaka
- Sujardi, Drs.H. M, 2012. *Pengembangan Kinerja pelayanan Publik*. Bandung: PT.Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI
- Von Faber, G.N, 1931. *Uitgegeven Doorde Gemeente Soerabaia*, Surabaya: Oud Sorabaia
- Keputusan Menteri Negara P.U. No. 11/KPTS/2000 tanggal 1 Maret 2000 tentang Ketentuan Teknis Manajemen Penanggulangan Kebakaran.
- Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.
- Soerabaia, Fuhri, 1918. *Verlag der Gemeente Soerabaia over 1917 met Beknopte Verslagen over 1915 en 1917*. E.