DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

Ahira, Ana, 2008. *Pengertian dan Penggunaan Website Secara Umum*. Jakarta: Toko Gunung Agung.

Boediono. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Kawula Indonesia.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.

_____. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Goetsch. 2002. *Quality Management, Introduction To Total Quality Management For Production, Processing, And Services.* New Jersey: Prentice Hall

Gronroos Christian. 1990. *Service Management And Marketing: A Moment Of Truth*. Singapore: Maxwel Macmillan International.

Gunawan, Imam. 2013. *Metode penelitian kualitatif teori & praktik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Ibrahim. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Indrajit. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

_____. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta:STIA LAN Press.

Lukman Sampara dan Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima.* Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan publik & custumer statisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.

Pamungkas, Sri. Bintang. 1996. *Pokok-Pokok Pikiran Tentang Demorasi Ekonomi dan Pembangunan*. Jakarta: Yayasan Daulat Rakyat.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV ALFABETA.

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. 1999. *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual.* Bandung: Mandar Maju.

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.* Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta

Supriatna, Tjahya. 1996. *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Nimas Multima.

Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
_____. 2004. *Pemasaran Jasa.* Malang: Bayu Media.
_____. 1997. *Total quality service.* Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi & Pelaksanaan Sidang*. Edisi Revisi., Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2015.

Triguno. 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT.Golden Teravon Press.

Zeithaml, A.Valarie, Parasuraman, Berry. 1990. *Delivering Quality Service.* New York: Free Press.

B. Peraturan - Peraturan

Undang-Undang No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No.6 Tahun 2014 Tentang Desa

Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Pemerintah No.43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan UU Desa

Intruksi Presiden Republik Inonesia (RI) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-goverment.

Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 07 Tahun 2009 tentang Pendayagunaan. *Website* di Lingkungan Lembaga Pemerintahan.

C. Rujukan Elektronik

www.bandungkab.go.id [04/04/2015].

www.bps.go.id [25/04/2015].

www.ciburial.desa.id [08/04/2015].

www.disparbud.jabarprov.go.id [08/05/2015].

www.desa.web.id [08/05/2015].

www.jabarprov.go.id [36/05/2015].

Pedia, Zaka. 2014. Pengertian Birokrasi. Melalui www.pengertianahli.com/2014/03/pegertian-birokrasi.html?m=1#- [15/04/2015].

Riadi, Muchlisin. 2013. Pengertian Kualitas Pelayanan. Melalui www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html?m=1 [15/04/2015].

Saputro, Hendra. 2007. Pengertian *Website* dan Unsur-Unsurnya. Melalui www.balebengong.net/teknologi/2007/08/01/pengertian-website-dan-unsur-unsurnya.html [24/4/2015].

Saputro. Hendra W. 2007. Pengertian Website dan Unsur-Unsurnya. Melalui www.balebengong.net/teknologi/2007/08/01/pengertian-website-dan-unsur-unsurnya.html [24/04/2015].

Sriyanti, Sayu. 2012. Pengertian, keuntungan & Kerugian E-goverment. Melalui sriyanthigeg.blogspot.com/2012/11/pengertian-keuntungan-kerugian-e.html?m=1 [24/04/2015].

Sumarna, Ayi. 2013. Desa Ciburial Gunakan Domain Desa.id. melalui m.kompasiana.com/post/read/573249/1/desa-ciburial-gunakan-domain-desaid.html [03/04/2015].

D. Jurnal

Kuswardan, Herman. 2010. Kualitas Pelayanan Publik oleh Aparatur Badang Perpustakaan Arsip dan Pengembangan Sistem Informasi (BAPAPSI) Kabupaten Bandung Melalui *Website www.bandungkab.go.id.*

Rohmawati, T., dan Ari Yunadi. 2014. Kualitas Pelayanan Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Dalam Prgram Unggulan Website www.disnakjabar.prov.go.id. *Jurnal Agregasi Aksi Reformasi Goverment dalam Demokrasi* 2337-5299.

Syamsudin, A.M. 2014. Peran Komunikasi Dalam Aktualisasi Status Sosial. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* 2086-1109.