DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Ananta. 2008. *Kualitas Pelayanan Publik, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.

Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: PT.Elexmedia Komputindo.

Juran. 1992. *Merancang Mutu Edisi Kesatu*. Jakarta : Pustaka Binawan Prasindo.

Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management*. New Jersey, USA: Prentice Hall. Inc.

_____ . 2002 *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prenhalindo.

_____. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembauran.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.

Rangkuti, Freddy. 2004. *The Power of Brand*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

_____. 2006. *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT SUN.

Riduwan. 2011. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Saleh, Abdurahman. 2001. *Metode Penelitian Survei*. Malang: Bayumedia.

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

Sugiyono. 2004. *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta

_____. 2008. *Statistik Non Paramametris untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sunarto dan Riduwan. 2013. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian:Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis.* Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar.* Jakarta: Rineka Cipta.

Sutrisno Hadi. 1997. *Metode Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Fisiologi UGM.

Tjiptono, F. 1997. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2006. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.Offset.

Triguno. 1997. *Budaya kerja, Menciptakan lingkungan yang kondusif untuk Meningkatkan produktifitas kerja.* Jakarta: Golden Terayon Press.

Zeithml, Parasuraman dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.

Dokumen-Dokumen

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 29/PRT/M/2006 tentang Pedoman Persyaratan Teknis Izin Mendirikan Bangunan Gedung.

Keputusan Menteri PAN Nomor: 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Walikota Bandung Nomor. 1171 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Daerah Nomor. 12 Tahun 2011 Kota Bandung tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan ,dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24/PRT/M/2007 tentang Pedoman Persyaratan Teknis Bangunan Gedung.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1 Tahun 2008 tentang Pengendalian Pemanfaatan Ruang Kawasan Bandung Utara.

Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung Nomor 10 Tahun 1989 tentang Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung (Lembaran Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung Tahun 1989 Nomor 3).

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2004 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Bandung (Lembaran Daerah Kota Bandung Tahun 2004 Nomor 2), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Bandung (Lembaran Daerah Kota Bandung Tahun 2006 Nomor 3).

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 19 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Kawasan dan Bangunan Cagar Budaya (Lembaran Daerah Kota Bandung Tahun 2009 Nomor 19).

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 22 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perizinan (Lembaran Daerah Kota Bandung Tahun 2009 Nomor 22).

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 05 Tahun 2010 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Daerah Kota Bandung Tahun 2010 Nomor 05 Tambahan Lembaran Daerah Nomor 01 Tahun 2010).

Peraturan Pemerintah Nomor. 65 Tahun 2005 pasal 1 ayat 6 tentang standar pelayanan minimal (SPM).

Sumber Lain

Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNIKOM. 2015. *Pedoman Penulisan Skripsi dan Pelaksanaan Sidang*. BANDUNG: FISIP UNIKOM.

Rujukan Elektronik

Melalui, http://www.boss.or.id/.[15/03/15].

Melalui, http://bppt.bandung.go.id/web/.[12/06/15].

Yunaidah. 2010. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mengurus IMB Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu.* Riau: Fakultas Ekonomi Universitas Pengairan. Melalui, http://download.portalgaruda.org/article.php?article=119948&val=5489&title [17/03/15].