DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

Agus Dwiyanto, dkk, 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.* : Yogyakarta PSKK UGM

David Osborn, dan Peter Plastrik. 1997 . *Banishing Bureaucracy (Memangkas Birokrasi).* Terjemahan PPM. Jakarta

Gaspersz, Vincent. 2012. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta. PT. Gramadia Pustaka Utama

Gibson, Richard F 2007. *Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Mencipt*akan *Pelayanan Bermutu,* Seri Panduan Praktis No. 17, Edisi : Bahasa Indonesia dari : Measuring Costumer Satisfaction. Alih Bahasa oleh Hesti Widyaningrum. Jakarta: PPM

Goetsch, David L, Stanley B.Davis. 1989. *Introduction to Total Quality.Quality Manajemen for Productint, Processing, and service, 2nd* Edition. Prentice Hall International, Inc

H.A.S, Moenir, 2006 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran* . Edisi Milenium. Edisi Bahasa Indonesia. Alih Bahasa: Ors. Benjamin Molan. Revisi ke edisi sepuluh Jakarta: PT. Prenhallindo.

Lovelock, Christopher. 1994. *Product Plus:How Product+Service" Competitive Advatatage*. New York: Me Graw-Hill.

M.B.A, Riduwan. 2011. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta

Sinambela, Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi:* Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2012 Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta Bandung

Taniredja, Tukiran. 2012 *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Penangantar)*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Yoeti, Oka A 2000. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pradaya Paramita.