DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – Buku

Almasdi. 2007. *Aspek sikap mental dalam manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Bogdan, R. and Taylor, S.J. 1975. *Introduction to Qualitative Research Methode*. New York : John Willey and Sons, 1975.

Davis, K. & Newstrom, J.W,. 1996. Perilaku dalam Organisasi, Edisi ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim. 2008. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Keith dan Newstorm. 2008. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

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

Lijan, Sinambela. 2014 . *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Lukman. 2006. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Mahsun. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

_____, H.A.S. 2011. *Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyanta. 2008. *Jaringan Komputer Wireless.* Yogyakarta: Andi.

Ratminto dan Atik. 2013. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

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

Sariatmodjo. dkk. 2003. *Pelayanan Prima: Bahan Diklat Administrasi Umum*. Jakarta: Erlangga.

Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sedarmayanti. 2013. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maj.

Sukidin. 2002. Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro. Surabaya. Insan Cendikia

Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Surjadi. 2012. *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika.

Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

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

_____. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wasistiono. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint.

Zauhar, Soesilo. 1994. *Kualitas Pelayana Publik Suatu Paparan Teoritik*. Jakarta: Graha Indonesia.

Zeithaml. 1990. *Delivering Quality Service.* New York: The free press a division. of macmilan, Inc.

B. Dokumen

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2004

Keputusan Menteri Negara Penertiban Aparatur Negara, Nomor 81 Tahun 1993, tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Agaratur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

C. Rujukan Elektronik

www.bandung.go.id
diskominfo.jabarprov.go.id