DAFTAR PUSTAKA

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: PT Alumni.

Nazir. 1988. *Metode Penelitian.* Jakarta : Ghalia Indonesia

Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, 2005. *Metodologi Kualitatif* Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

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.

Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik, 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik.* Bandung: Nuansa

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

Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

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.

Soehartono, Irawan. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung : PT Remaja Rosda Karya

Syafi'i, Inu Kencana dan Djamaludin Tandjung dan Supardan Modeong. 1999. *Ilmu Administrasi Publik.* Jakarta : Rineka cipta

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.

Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah.* Bandung: CV. Fokus Media.

Wiryatmi, Endang Tri L. 1996. *Manajemen Pelayanan Umum.* Bandung: LAN

Zeithaml A. Valerie A., Parasuraman and L.L. Berry, 1990. *Delivering Quality Service.* New York: The Free Press.

Rujukan Elektronik

Dwiyanti, Yeny Retna dan Ahsin Daroini. 2013. *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Perijinan Terhadap Kepuasan Publik Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Tulungagung*. Melalui Jurnal Ilmu Manajemen, Revitalisasi Nomor 2, Juni 2013, https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiTkKGf7aDJAhXEtpQKHcHGCrgQFghFMAY&url=http%3A%2F%2Fpascauniska-kediri.ac.id%2FfilesJurnalMhs%2FYeny%2520Ratna_8.pdf&usg=AFQjCNHN4Kys5E8uYOL7hJJ-

Af6D9I8vYw&sig2=vZViTMzNTALZ6KAPGUa1gA&bvm=bv.108194040,d.dGo

Fahd, Munasyaroh. 2011. *Hambatan-hambatan Dalam Melaksanakan Pelayanan Publik Di Bidang Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga*. Melalui : http://munasyaroh.blogspot.com

Kartika, Aria Wirayudha. 2014. A*nalisis Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan PT. Telkom* Yogyakarta. Melalui https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjSktz2vqDJAhUIW5QKHQ4vCxIQFgg0MAQ&url=http%3A%2F%2Feprints.uny.ac.id%2F15467%2F1%2FTA%2520ARIAWIRA%2520YUDHA%2520KARTIKA_NIM%252011410134017.pdf&usg=AFQjCNHm2afb5sQun2BoyCr_9xfNbDldcA&sig2=ESkWJmWyXZ4WOi2oC-k0oA

Kartika, Dwi. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan* dalam *Management Analysis Journal*. Melalui https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiT4teWv43LAhVMHo4KHUdAD18QFggZMAA&url=http%3A%2F%2Fjournal.unnes.ac.id%2Fsju%2Findex.php%2Fmaj%2Farticle%2Fdownload%2F3939%2F3573&usg=AFQjCNGKSwggtPRx2igJhJ2dSHsSXBUJSA&bvm=bv.114733917,d.c2E

Muslim. 2005. *Kinerja Birokrasi Pelayanan Punlik di Indonesia.* Melalui : http://documents.tips

Purifyningtyas. 2015. Trans*portasi Darat dan Kereta Api di Kota Bandung*. Melalui:http://www.academia.edu/6417751/TRANSPORTASI_DARAT_DAN_KERETA_API_DI_KOTA_BANDUNG_Oleh_Kelompok_4

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

Sahid, Rahmat. 2011. *Analisis Penelitian Data Kualitatif Model Miles dan Huberman*. Melalui http://sangit26.blogspot.co.id/2011/07/analisis-data-penelitian-kualitatif.html

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

Syamsuri. 2011. *Tentang Pelayanan Publik.* Melalui http://tentangpelayananpublik.blogspot.co.id/2011/12/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html

Wahyoe, Arist. 2014. *Kualitas pelayanan Aparatur Perusahaan daerah Air Minum* Kota Surakarta. Melalui http://ariswahyoudehie.blogspot.com/2014_01_01_archive.html?m=1

Zainuri. 2009. *Pengertian, Tujuan dan Pelayanan Prima.* Melalui http://administrasidanmanajemen.blogspot.co.id/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan.html

Dokumen – Dokumen

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalansi Pemerintah

Himpunan Undang-Undang Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung

Himpunan Peraturan Daerah Tentang Pelayanan Perizinan di Bidang Perhubungan