DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Abdurrahman, Oemi. 1995. *Dasar – Dasar Public Relations.* Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Bateson, 1992. *Managing Service Marketing.* Jakarta : Raja Grafindo Persada

Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok.* Bengkulu:PT RINEKA CIPTA.

Dwiyanto, Agus, dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.* Yogyakarta: Penerbit PSKK-UGM.

Faisal, Sunafiah, 1996. *Format-Format Penelian Sosial.* Jakarta: Raja Grapindo Persada.

Gibson, James L., John M. Ivancevich, dan Jammes H. Donnelly, Jr.1996.*Organisasi : Perilaku, struktur, dan proses(terjemaahan)*.Jakarta: Penerbit Binarupa.

Handayaningrat, Soewarno. 1985. *Sistem Birokrasi Pemerintah*. Jakarta : CV Mas Agung.

Handayaningrat, 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta:Haji Masagung.

Hasibuan, Malayu S.P. 1996. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta:Gunung Agung.

Huriyati, Ratih. 2005. *Service* Marketing. Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama.

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

Kountur, Ronny. 2004. *Metode Penelitian*. Jakarta:PPM.

Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2000. *Principles of Marketing, Nineth Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

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

Lenvine, Charless H., et al.1990. Pyblic *Administration : Chalenges*, Choices, Consequnces, Illionis : Scot Foreman.

Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Martadisastra, Ukasah. 2002. *Azas-Azas Manajemen Konsep dan Aplikasinya*. Bandung : Dinamika.

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

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction.* Bandung : Alumni.

Nazir, Mohammad. 1998. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Nurcholis, Hanif. 2005. *Pemerintahan dan Otonomi Daerah.* Jakarta : Grasindo.

Pamudji, 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik.* Jakarta: Widya Praja.Rachmadi, F. (1994). *Public Relations dalam Teori dan Praktek.* Jakarta : PT. Gramedia.

Rachmadi, 1994. *Memahami Pelayanan Publik. Yogyakarta.:Unuversitas Gajah Mada.*

Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan.* Jakarta : Yarsif Watampoe.

Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan.* Bandung : mandar Maju.

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

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung : ALFABET.

Sudjana, Nana. 2005. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung: Sinar Baru Algesindo

Susanto, Azhar. 2004. *Sistem Informasi Manajemen:Konsep dan Pengembangan*. Bandung:Lingga Jaya.

Supriyono. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta : Erlangga.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Keputusan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

Suyatno, Bagong dan Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial* : Berbagai Arternatif Sosial. Jakarta:Prenada Media.

Sever, Hak etc. 2000. *Service Management and Operations, Second Editions*. Prentice Hall International, Inc.

Steers, M Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

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

Zeithaml, V.A., Parasuraman dan L.L. Berry. 1990. *Delivering Quality Services Balancing Custumer Perceptions and Expectaction* : New York the Free Press.

Zahnd, Markus. 2006. *Perancangan Kota Secara Terpadu*. Yogyakarta:Kanisius.

B. Dokumen-Dokumen :

Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2003 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.