DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Badudu J.S dan Zain, Sutan Mohammad. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Dirgantoro, Crown. (2004). *Manajemen Stratejik*: Konsep, Kasus, dan Implementasi. Jakarta: PT Gramedia.

Echols dan Hassan Shadili, 1996, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-Format Penelitian Sosial.* Jakarta : Rajawali Pers.

Handayaningrat, Soewarno. (1983). *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: Gunung Agung.

Handoko, Hani. 1997. *Efektivitas kerja : Defenisi, Faktor yang mempengaruhi dan alat ukur efektifitas kerja*. Yogyakarta: BPFE.

Hasibuan, S.P. M. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Islamy, M. Irfan. (1997). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara.* Jakarta: Sinar Grafika.

Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pembaruan.

Lukman, Sampara. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta: STIA LAN Press.

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

Mangkunegara, Prabu Anwar. (2005). *Perilaku Dan Budaya Organisasi. Bandung: PT Refika Aditama.Moenir,* A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Jakarta : Bumi Aksara,.

Miftah Thoha. 2003 *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

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

Nawawi, Hadari. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Nelson, Bob. 2001. *Buku 1001 Cara membuat inisiatif dalam kerja.* Jakarta: Prestasi Pusaka.

Nitisemito, Alex. 1986. *Marketing*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Pabundu, Mohammad. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan.* Jakarta: PT Bumi Aksara.

Pamudji, (1994). *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja.

Poerwadarminta, (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Gramedia.

Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.

Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Saefullah. 1999. *Managemen Konflik Politik dan Demokratisasi Orde Baru, Jurnal Ilmu dan Kebudayaan No 5-6 Vol, V,* Jakarta, LSAF dan ICMI.

Sarwoto, (1985). *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen.* Jakarta: Gahlia Indonesia.

Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Sinambela, Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* . Jakarta: Bumi angkasa.

Siagian, Sondang P. (2005). *Manajemen Stratejik.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: CV. Alfabeta.

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

Supriatna, Tjahya. (1996). *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Nimas Multima.

Suwatno. (2001). *Asas-Asas Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Suci Press.

Tampubolon, Manahan. (2004). *Perilaku Keroganisasian.* Jakarta: Ghalia Indonesia.

Tjiptono, Fandi. (1995). *Total Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset

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

Winarno, Budi. (2005). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Media Pressindo (Anggota IKAPI).

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

Rujukan Elektronik

Website Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Bandung *http://bappeda-bandung.go.id*