# DAFTAR PUSTAKA

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

## A. Buku – Buku

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

## A. Buku – Buku

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

## A. Buku – Buku

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.net**DAFTAR PUSTAKA**

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

## A. Buku – Buku

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Word to PDF Converter **( Word to PDF Converter - Unregistered )**

**http://www.Word-to-PDF-Converter.net****DAFTAR PUSTAKA**

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

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

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

## A. Buku – Buku

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.net**DAFTAR PUSTAKA**

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.
Word to PDF Converter ( Word to PDF Converter - Unregistered )

http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

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

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.net**DAFTAR PUSTAKA**

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

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

Nugroho, Riant. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi.* Jakarta : PT Elek Media Komputindo.

( Word to PDF Converter - Unregistered )

http://www.Word-to-PDF-Converter.net**DAFTAR PUSTAKA**

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Rakhmat, Jalaluddin. 1999. *Metode Penelitian Komunikas*i. Bandung : Remaja Rosdakarya.

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Ratminto dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan:Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

**( Word to PDF Converter - Unregistered )**

**http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA**

## A. Buku – Buku

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

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

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.net**DAFTAR PUSTAKA**

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuatitatif, Kualitatif dan R & D.* Bandung : Alfabeta.

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.net**DAFTAR PUSTAKA**

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

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

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
Word to PDF Converter ( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.net
**DAFTAR PUSTAKA**

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen.* Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

## A. Buku – Buku

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Wahab, Solichin Abdul. 2004. *Analisi Kebijaksanaan : Dari Formulasi ke Implemnetasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.net**DAFTAR PUSTAKA**

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Wibawa, Samodra. 1994. *Kebijakan publik: proses dan analisis*, Jakarta:Intermedia.

Widodo, Joko. 2007. *Analisa Kebijakan Publik*. Malang:Bayu Media Publishing
Word to PDF Converter ( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

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

**( Word to PDF Converter - Unregistered )**

**http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA**

## A. Buku – Buku

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

**B. Dokumen – Dokumen :**

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

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

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

## A. Buku – Buku

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

## A. Buku – Buku

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

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

SK Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksanaan Pelayan Umum
( Word to PDF Converter - Unregistered )

http://www.Word-to-PDF-Converter.net
DAFTAR PUSTAKA

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

## A. Buku – Buku

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

**C. Rujukan Elektronik :**

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Tanpa Nama. 2009. Kereta Api. Melalui http://kereta-api.com/index.php?option=com_content&view=ka&id[01 Januari 2010, 13.30].

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Tanpa Nama. 2009. *Pemesanan Tiket*. Melalui http://kereta-api.com/index.php?option=com_content&view=article&id=51&Itemid=59[03 Januari 2010, 09.00].

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Tanpa Nama. 2009. *Visi dan Misi.* Melalui http://kereta-api.com/visi.php?option=comview=id23[03 Januari 2010, 12.00].

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Syopian. 2009. *Sistem Informasi tentang e-Ticketing dalam Transportasi.* Melalui http://syopian.net/blog/?m=20090824[19 Desember 2009, 00:44].

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.net**DAFTAR PUSTAKA**

**A. Buku – Buku**

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

Yuliana, Mike (PENS ITS). 2009. *Call Center.* Melalui http://lecturer.eepis-its.edu/~mieke/jaringantelephony/teori/call%20centre.pdf[05 Januari 2010, 19.00].

**( Word to PDF Converter - Unregistered )**

**http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA**

## A. Buku – Buku

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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

( Word to PDF Converter - Unregistered )
http://www.Word-to-PDF-Converter.netDAFTAR PUSTAKA

## A. Buku – Buku

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakte*k. Jakarta : Rineka Cipta.

Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington:Congressional Quarterly Press.

Edward, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C : CQ PRESS.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government.* Newyork:McGraw-Hill.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Hartono. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyajakrta : ANDI.

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

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung:Mandar Maju.

Irianto, Agus. 2010. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya.* Jakarta:Kencana.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Adi Offser.

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

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Agung Media.

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