## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku :


Andrianto, Nico. 2007. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui E-Government.* Malang: Bayumedia Publising.

Anwar, Khoirul dan Oetojo. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah di Era Otonomi Daerah SIMDA.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ahira, Ana, 2008. *Pengertian dan penggunaan website secara umum.* Jakarta : toko gunung agung

Boediono, 1985, *Ekonomi Makro seri Sinopsis – Pengantar Ilmu Ekonomi No. 2*. Yogyakarta: BPFE

Boediono. 1999. *Pelayanan Prima.* Jakarta: Kawula Indonesia.

Denhardt & Denhardt. 2003. *The New Public Service*: *An Approach To Reform. International Review of Public Administration Vol 8 No 1*.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Good governance melalui pelayanan publik.*Yogyakarta : Penerbit Gadjah Mada University Press

Eko Indrajit, Richardus. 2004. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.* Yogyakarta:Andi.

Goetsch, D.L & Davis, S, 1994 *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc

Gesperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

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

Ibrahim, 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Indrajit. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Indrajit. 2004. *Proses Bisnis Outsourching*. Jakarta: PT. Grasindo.

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

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Lukman, Sampara. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan prima*. Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.

Mangkunegara, Prabu Anwar. 2005. *Perilaku Dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.

Mardalis, 1993. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik & Custumer Statisfaction*, Bandung: P.T. Alumni.

Nawawi, Hadari.H 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial.* Pontianak: Gadjah Mada University Press.

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

Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka cipta

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.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: CV ALFABETA

Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*.Jakarta: PT.Balai Pustaka

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

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manejemen Pelayanan*. Yogyakarta:

Pustaka Pelajar.

Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.

Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Djambatan.

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

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.

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

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

Soehartono, Irawan. 2002. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Soewarno, Handayana. 1982. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: CV Haji Masagung.

Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.

Sutopo, 2002, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara-RI, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 1995. *Total Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Service*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, Fandy, 2004, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia.

Triguno, 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press.

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

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.* Surabaya: CV Cutra Media.

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

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

Yudoyono, Bambang. 2001. *Otonomi Daerah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Zeithaml, A.Valarie, Parasuraman, Berry. (1990). *Delivering Quality Service.* New York: Free Press.

**B. Dokumen**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Usaha Kepariwisataan.

Data Wisatawan Kota Bandung oleh Badan Pusat Statistik Kota Bandung

**C. Rujukan elektronik**

*www.bandung.go.id /* Diakses pada 30 Juli 2012. 23.48

*www.bandungtourism.com/* Diakses pada 31 Juli 2012. 00.15

*http://www.balebengong.net/topik/teknologi/2007/08/01/pengertian-website-dan-unsur-unsurnya.html* / Diakses pada 31 Juli 2012. 00.23