Daftar Pustaka

Literatur Buku

Bogdan. dan Taylor. 2000. Dalam Maleong. *Metode Penelitian*, hlm. 3. Carbondale:Southern Illiona University Press.

Bungin, B. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantatif*. Jakarta: Kencana.

Ibrahim, Amin. 2009. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta:Mandar Maju.

Moenir, HAS, 1995. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Napitulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Costumer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.

Pramana, Partua, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet Chamber Semarang)*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro

Rangkuti, Freddy, 2003. *Measuring Costumer Satisfaction*.Jakarta: PT SUN

Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005, Manajemen Pelayanan, Jakarta: Pustaka Pelajar.

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

Singarimbun & Effendy, 1995.*Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung:Refika Aditama.

Tjiptono, F. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta : Andi.Offset.

Zeithml,Parasuraman, dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York:The Free Press.

Literatur Perundang-Undangan dan Dokumen

Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha.

Inpres No.1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu.

Literatur Elektronik

http://bppt.jabarprov.go.id/

http://www.jabarprov.go.id/