DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Batinggi, Ahmad. 1998. Manajemen Pelayanan Umum. Bahan Kuliah STIA LAN

Frans Magnis Suseno, Dr. 1991. Etika Politik, PT. Gramedia Jakarta.

Gibson, Donelly & Ivanchevich.1996 Manajemen (terjemahan oleh Zuhad Ichyaudin). Jakarta: Erlangga

_____, J.H. Donnelly, 1991 *Organisasi Perilaku Struktur dan Proses. Jakarta:* Penerbit Erlangga

Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition.*Massachutetts: Lexington.

_____, 1990. *Supporting service.* Gramedia pustaka utama. Jakarata

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

Kotler, 2002. *Pelayanan public.* Gramedia pustaka utama. jakarata

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

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

_____, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi aksara

Manullang. 1985. Dasar-dasar Manajemen. Jakarta: Ghalia Indonesia

Napitulu. 2007 *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Jakarta: Erlangga

Patricia Patton, EQ: *Pelayanan Sepenuh Hati*, terjemahan Hermes, (Jakarta: Pustaka Delaprata, 1998).

Ratminto & Atik Septi Winarsih.2007.Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

_____, dan Winarsih, 2010, *Organisas Penyelenggara Pelayanan. Jakarta:* Penerbit Erlangga

Syafi'ie, Inu Kencana, Drs. 2001. Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi), Refika, Bandung.

_____, Inu Kencana, Drs. 2003. Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi), Mandar Maju, Bandung.

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

Sinambela. 2006. *Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Tjiptono, 2005 *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Jakarta: Pustaka Delaprata,)

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

_____, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

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

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1990, *Delivering Quality service. A division of macmillan, inc. New York*

B. Undang-undang

UU No.22 tahun 2009, Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

C. Rujukan Elektronik

http://www.polri.go.id

http://www.anneahira.com/pengertian-pelayanan.htm

http://ramlibisomu.blogspot.com/2013/08/pengertian-pelayanan-publik.html

http://tentangpelayananpublik.blogspot.com/

http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html

http://dedylondong.blogspot.com/2011/11/kualitas-pelayanan.html

http://www.tmcbandung.com/