DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Bungin, Burhan. 2007. *PenelitianKualitatif :Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, danIlmu socia*l, Jakarta:KencanaPrenama Media Group.

Fitzsimmons, James A. dan Mona J. Fitzsimmons.1994.*Service Management for Competitive Advantage.* New York: McGraw-Hill Inc.

Hasan, Erliana. 2011. *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan. Bandung:* ***Galia Indonesia****.*

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelemtasinya*.Yogyakarta: Gava Media

Kencana Inu. 1994. *Ilmu Pemerintahan*. Penerbit:CV Mandar Maju Bandung.

Koentjaraningrat.1991. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta:Gramedia.

Koentjaraningrat.1990. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

Mahsun, Mohamad.2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.

Marsono. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik di Daerah: Dalam Rangka Membangun Good Local Government*.

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

Napitupulu Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction,* Penerbit:PT Alumni, Bandung.

Nazir, Muhammad. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor:Ghalia Indonesia.

Parasuraman. 2008. *Service management mewujudkan layanan prima*. Penerbit:CV Andi offset Yogyakarta.

Pasolong Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Penerbit:PT Alumni Bandung

Prasojo Eko. 2006. Aditya perdana, Norr HIqmah, *Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibtan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan,* Jakarta:Yappika.

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

Salim, Agus. 2006. *Teori dan Penelusuran Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.

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

Satori .D & Komariah .A, 2009. *Metodologi. PenelitianKualitatif*. Bandung:Alfabeta.

Silalahi, Ulber.2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama

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

Suprijadi, Anwar. 2004. *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur*

PelayananPublik. Jakarta: LANRI.

Sutaat & Kawan-Kawan.2012. *Lembaga Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Era Otonomi:* Studi di Tiga Provinsi. Jakarta: P3KS Press.

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

Thoha, Miftah. 2008. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: Kencana.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2004. *Service, Quality Statisfaction.*Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta:Andi.

Wasistono, Sadu.2001. *Manajemen pemerintah Daerah*. Bandung: Alqa Print.

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

Yulia, Rena.2010. Viktimologi. Yogyakarta: Garaha Ilmu.

Zeithaml, ValerieA., A. Parasurman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

B. Dokumen-dokumen

Peraturan menteri keuangan No.36 & 37/PMK.010/2008

Undang-Undang No.19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara

Undang-Undang Nomor 33 dan 34 tahun 1964 jucto Tentang Dana kecelakaan Umum dan kecelaan lalu lintas jalan.

Materi Diklat Pelayanan pada PT Jasa Raharja (Persero).

Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara

C. Studi Internet

http://jabartoday.com/pilihan-redaksi/2013/12/27/2009/16379/selama-2013-jumlah-korban-laka-lantas-turun#.U2w5YIF_vfI. (diakses tanggal 15 April 2014

Sejarah PT. Jasa Raharja dalam http://www.jasaraharja.co.id/, diakses tanggal 19/6/2014,pukul 14:53 wib.

http://eprints.undip.ac.id/15272/1/NGADINAB4A004035.pdf. [15/3/2014]

http://www.jasaraharja.co.id/pelayananjasaraharja.read. [15/3/2014].

http://www.jasaraharja.co.id/pembayarandanasantunan.read. 10/3/2014 [].

http://www.jasaraharja.co.id/datakecelakaan.read. [16/4/2014]

http://www.jasaraharja.co.id/peraturankecelakaan.read. [18/4/2014]

http://www.jasaraharja.co.id/gambarsosialisasi.read. [12/6/2014]