DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Ardianto, Elvinaro. 2010. **Metodologi Penelitian untuk Public Relations. Kuantitatif dan Kualitatif.** Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

---------- & Drs. Soleh Soemirat, M.S. 2007. **Dasar-dasar *Public relation*s.** Bandung : Remaja Rosda Karya

Bungin. Burhan. 2012. **Metedologi Penelitian Kualitatif.** Depok : Raja Grafindo Persaja

Cangara, Hafied. 2013. **Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Revisi 2**. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Davis, Anthony. 2003. ***Everything You Should Know About Public Relations*.** Kogan Page Publishers

Effendy, Onong Uchjana. 2002**. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek**. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

----------. 2004. **Dinamika Komunikasi**. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

----------. 2005. **Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek**. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

----------. 2008. **Dinamika Komunikasi**. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Jefkins, Frank. 2002. **Public Relations**. Jakarta: Erlangga

Moleong, Lexy J. 2007. **Metodologi Penelitian Kualitatif.** Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

----------. 2011. **Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi.** Bandung: PT Remaja Rosda Karya

Mulyana, Deddy. 2003. **Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar**. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

----------. 2007. **Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar**. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Nazir, Mohammad. 2003. **Metode Penelitian Edisi Revisi.** Jakarta : Ghalia Indonesia

Rakhmat, Jalaluddin. 2007. **Psikologi Komunikasi**. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Ratminto.& Atik Septi Winarsih. 2014. **Manajemen Pelayanan.** Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Siagian, Sondang. P. 1997. **Organisasi Kepemimpinan & Perilaku Administrasi.** Jakarta : Gunung Agung

Sugiyono. 2013. **Metode Penelitian Kombinasi.** *Bandung*: CV. Alfabeta.

2. **Sumber Lainnya**

Ika Merdekawati Sandi. 2015. **Efektivitas Intranet Oleh Seksi Pemasaran Dan Jasa Keteknikan Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan di Balai Besar Logam Dan Mesin Bandung**. Universitas Komputer Indonesia. Ilmu Komunikasi

Huggo Suragawa. **Efektivitas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung Dalam Pelaksanaan Bandung One Stop Services (BOSS) Pada Pelayanan Informasi Perizinan Di Kota Bandung.** Universitas Komputer Indonesia.

Fritz Parsaulian. **Efektivitas Pelayanan dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah Secara Sporadik di Kantor Pertanahan Kota Medan.** Universita Sumatera Utara

3. **Internet *Searching***

Yulindra. 2009. **Efektivitas Pelayanan Publik.** Melalui http://sakatik.blogspot.co.id/2009/04/efektivitas-pelayanan-publik.html. [13/03/16]

[1]Zeqi. 2014. **Pemenuhan Standar Pelayanan Publik, Wujud Pemenuhan HAM.** Melalui http://www.kemenkumham.go.id/v2/berita/317-penuhi-standar-pelayanan-publik-wujud-pemenuhan-ham. [06/03/16]