DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Alma, Buchari. 2006, Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa, Bandung : CV. Alfabeta.

Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan.* Malang : Bayumedia Publishing.

Berry dan Pasaruman. 2003. Jurnal *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan "* vol.21 24-30 (Januari 2003).

Fitzsimmons, James and Mona J. Fitzsimmons. 2004. *Service Management*

Gerson, R.F.2001. Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan yang Bermutu, alih bahasa Hesti Wirdaningsih. Jakarta :PPM

Gasperz, Vincent.1997. *Manajemen kualitas penerapan konsep kualitas dalam manajemen bisnis total.* Gramedia pustaka. Huriyati,

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

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction.* Bandung :Alumni.

Operations, *Strategy and Information Technology*. New York : Mc Graw Hill.

Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithml. 1985. *A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing, Vol. 49, P.41-50.

Kotler Philip, Alih Bahasa, Hendra Teguh, 2002.*Manajemen Pemasaran,Edisi Milenium I,* Jakarta : PT. Prenhalindo.

Labolo. Muhadam. 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pembangunannya.* Jakarta : Rajawali Press

Ratih. 2005. *Service Marketing.* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama..

Suyanto, bagong. 2005. *Metode Pnelitian Social : Berbagai Alternatif Pendekatan.* Jakarta : Prenada Media.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta : PT. Bumi Aksara.

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

Soehartono, irwan. 2008. *Metode Penelitian Sosial. Bandung :* PT Remaja Rosdakarya.

Syafei.Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung* : Penerbit Refika Aditama.

Sever, Hak etc. 2000. *Service Management and Operations, Second Editions. Prentice Hall International, Inc.*

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

Tjiptono, Fandy. 2005. *PRINSIP – PRINSIP TOTAL QUALITY SERVICE.* Yogyakarta : Penerbit Andi.

Zeithaml, V.A., Pasaruman, and L.L. Berry. 1990. *Delivering Service : Quality Balancing Customer Perceptions and Expectations.* New York : *The Free Press.*

B. Dokumen – Dokumen

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor : 26 Tahun 2009 Tentang Kesetaraan dan Pemberdayaan Penyandang Cacat.

Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

C. Rujukan Elektronik

Detik, 2015 Melalui http://news.detik.com/jawabarat/2766187/tunanetra-di-bandung-desak-ridwan-kamil-jalankan-perda-disabilitas

jurnalasia, 2016 Melalui http://www.jurnalasia.com/bisnis/properti/revitalisasi-trotoar-di-bandung-selesai-akhir-2016/

Rustanto,B.2013. Melalui http://bambang-rustanto.blogspot.co.id/2013/08/konsep-disabilitas.html

https://id.wikipedia.org/wiki/Difabel

D. Penelitian Terdahulu

Rohaiya. Putri. 2015. Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Daerah Kota Bandung Tahun 2009 Tentang Kesetaraan dan Pemberdayaan Penyandang Cacat. Universitas Komputer Indonesia.