DAFTAR PUSTAKA

A.Buku

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

——1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Lukman. 2006. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

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

Norman, Richard 1991. *Service Management: Strategy and Leadership in Service Business.Brisbane,* Jacaranda and Sons.

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

Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.

Sinambela, dkk.2011. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: PT BumiAksara

Suprijadi, Anwar. 2004. *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik*. Jakarta: LANRI

Suwerda, Bambang. 2012. *Bank Sampah (Kajian Teori dan Penerapannya).* Pustaka Rihana

Tjiptono, Fandi. 1995. *Total Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset

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

—— Fandy.2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta: Andi

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

Pasolong, Harbani.2008.*Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

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

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

B. Dokumen

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang syarat berdirinya sebuah Bank Sampah

Surat Keputusan Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi Tentang Pembentukan Pengelola Bank Sampah Tahun 2014

Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Sampah

Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah

C. Rujukan Elektronik

Bandungekpres.2015. Bank Samici Dapat Bantuan Kendaraan dari Bukopin. Melalui : http://bandungekspres.co.id/2015/bank-samici-dapat-bantuan-kendaraan-dari-bukopin/(22/03/2016)

http://jdih.menlh.go.id. Melalui http://jdih.menlh.go.id/pdf/ind/IND-PUU-7-2012-Permen%20LH%2013%20th%202012%20bank%20sampah.pdf (8/04/2016)

https://www.youtube.com. Melalui https://www.youtube.com/watch?v=Urw_MioowGY. (18 Juli 2016)

Website Kota Cimahi. 2016. Melalui http://www.cimahikota.go.id/.(5/06/2016)