DAFTAR PUSTAKA

1.Buku-buku

Zeithaml, A.Valarie, Parasuraman, Berry. 1990.*Delivering Quality Service.* New York: Free Press

Denhardt, Janet V. dan Robert B. Dendhart. 2003. *New Public Service*. New York & London: M. E. Sharpe.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

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

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

McLeod, Raymond, Jr.George Schell. 2004. *Sistem Informasi Manajemen.* Jakarta: PT. Indeks.

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.

Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Syafrudin, Ateng. 1992. *Pengurusan Perizinan*. Bandung: Pusat Pendidikan dan Pelatihan St Aloysius

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta:Andi

_____. 2004. *Pemasaran Jasa.* Malang: Bayu Media.

_____. 1997. *Total quality service.* Edisi Pertama. Yogyakarta:Andi Offset.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manejemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Anwar, Khoirul. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah di Era Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Grafindo Persad

2.Dokumen

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1985 tentang Pengadilan Tata Usaha Negara

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Presiden Nomor 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri Melalui Sistem Pelayanan Satu Atap.

Keputusan Walikota Nomor 800/Kep. 160-INSPEKTORAT/2011 Tentang Kode Etik Pegawai.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Dan Struktur Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 Tentang penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Walikota Bandung Nomor 333 Tahun 2010 Tentang Rincian Tugas Pokok Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung