DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

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

Ibnu, Samugyo Dkk.2016. *Edisi Revisi Pedoman Penulisan Skripsi & Pelaksanaan Sidang*. Bandung Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia

_____. 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 Askara

Moleong J. Lexy.2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung*: PT. Remaja Rosdakarya

Norman, Richard 1991. *Service management*: *Strategy and Leadership in service Businnes, Brisbane,* Jacaranda and Sons.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manejemen 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 Bumi Askara

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

Suwerda, Bambang. 2012. *Bank Sampah (kajian Teori dan Penerapanya)* Pustaka Rihana

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

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

B. DOKUMEN

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan Reduce, Reuse, Recycle (3R) Melalui Bank Sampah.

Keputusan Negara Lingkungan Hidup Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 mekanisme kerja Bank Sampah

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 (UU No.25 Tahun 2009). Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 18 Tahun 2008 Pengelolaan Sampah

Peraturan Direksi Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Bank Sampah Resik.

Peraturan daerah Kota Bandung Nomor 14 tahun 2011 Tentang Perusahaan Daerah Kota Bandung

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

C. JURNAL

Syaiful Bahri (2011). *Pengaruh Gender dan Kualitas Pelayanan Terhadap Intensitas Menabung Nasabah di Bank sampah Syariah Sunan Ampel Surabaya.*

Fisabil Yusuf (2015). *Pasrtisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah Berbasis Komunitas Lokal Melalui Program Bank Sampah di Kota Cimahi*

Sagita (2016) *kualitas pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dalam Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)*

D. RUJUKAN ELEKTRONIK

(Sumber : .http://pdkebersihan.bandung.go.id/index.php/profil/kondisi-sampah/)

(*Sumber : http://pdkebersihan.bandung.go.id/index.php/layanan/layanan-bank-sampah/*)

(sumber:*http://www.prfmnews.com/berita.php?detail=pd-kebersihan-kota bandung-launching-program-sedekah-sampah*)

Sumber : http://jdih.menlh.go.id/ (diakses 08 April 2016)

(Sumber :Twitter Bank Sampah Resik @BSResikPDKBR2017)