DAFTAR PUSTAKA

A. Litelatur Buku:

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Ed Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta

.

Dwiyanto, Agus dkk. 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.*Yogyakarta: PSKK UGM.

Gaspersz, Vincent. 2012. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta. PT. Gramadia Pustaka Utama

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

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

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran.* Edisi Milenium. Edisi Bahasa Indonesia. Alih Bahasa. Ors. Benjamin Molan. Revisi ke edisi sepuluh. Jakarta: PT. Prenhallindo

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press

_____. 2004 *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Selemba Empat

Moenir, HAS, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.

_____2013. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika.* Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta : PT. Bumi Aksara.

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

Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Tjiptono, F. 1997. *Prinsip - prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.Offset.Bateson.

_____2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

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

Wasistiono, Sadu. 2001. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.

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

B. Dokumen – Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

D. Rujukan Elektronik

http://www.menpan.go.id/pelayanan-publik/593-produk-hukum [26/3/2017]

http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=221483 [25/3/2017]

http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-alpialamsy-35020 [25-3-2017]

http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/698/jbptunikompp-gdl-nurbudiart-34900-9-unikom_n-n.pdf [20-07-2017]

http://bag-tapum.malangkab.go.id/konten-37.html [20-07-2017]