DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Boediono. 1999. *Pelayanan Prima.* Jakarta: Kawula Indonesia.

Ibrahim, Amin. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

_____. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya* Bandung: Mandar Maju.

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

Mulyanto, Felix Hadi. 1997. *Pabean Imigrasi, dan Karantina.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik & Custumer Statisfaction*, Bandung: P.T. Alumni.

Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi.* Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid I & 2.* Jakarta: Rineka Cipta.

Pamudji, S. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik.* Jakarta: Widyapraja.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi,* Bandung: CV ALFABETA

Poltak, Lijan Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi).* Jakarta: Bumi Aksara.

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

Saefullah. 1999. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi.* Bandung: AIPI.

Sedarmayanti, 1999, *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual,* Bandung: Mandar Maju.

_____. 2000. *Tata Kerja dan Produktifitas Kerja (Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomo atau Kaitan antara Manusia dengan Lingkungan Kerja).* Bandung: CV. Mandar Maju.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Pemasaran Jasa Edisi 1*, Yogyakarta: Andi.

_____. 2004. *Pemasaran Jasa Edisi 2*, Yogyakarta: Andi.

_____. 1995. *Total Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset

_____. 1997. *Total Quality Service*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

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

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.

Sumber Refrensi lain

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi & Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor.11 Tahun 2011 tentang Pembayaran Elektronik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Mentri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan

Muhammad Tayyib, 2015, Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Skripsi Universitas Sultan Hassanudin, Makassar.

Rahayu, Warsono, Yuniningsih, 2011, Analisa Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Artikel Universitas Diponegoro, Semarang.

Rujukan Elektronik

Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementrian Hukum dan HAM Republik Indonesia. 2013. Info Statistik. Melalui *http://www.imigrasi.go.id/*

Kantor Imigrasi Klas I Bandung. 2013. Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Melalui *http://bandung.imigrasi.go.id*.

(https://www.lapor.go.id). Diakses tanggal tanggal 17 Maret 2016