DAFTAR PUSTAKA

A. Litelatur Buku:

Abdurahman. 1995. *Dasar-Dasar Public Relations.* Bandung: Citra Aditya.

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

Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta. PT. Gramadia Pustaka Utama.

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

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

Lovelock, Christoper H. 1991. *Service Marketing*. USA: Prentice Hall, Inc.

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

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

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

Margaretha, Farah. 2003. *'Tinjauan Persepsi Manajemen Terhadap Struktur Modal Perusahaan* Manajemen.Jakarta: Universitas Trisakti.

Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah.* Jakarta: Grasindo.

Osborne, Gaebler. 1922. *Reinventing Government How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector. A Plume Book*

Prasuraman. 2001. *The Behaviorial Consequenses of Services. Jurnal Of Marketing.* Vol 60.

Rachmadi. 1994. *Public Relation Dalam Teori dan Praktek.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Rasyid. 1997, *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan.* Jakarta: Watampone

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

Salim. 2007, *Asuransi dan Manajemen Risiko*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Sedarmayanti. 2000, *Restrukturasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Lingkungan.* Bandung: Mandar Maju

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

Tjiptono. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.Bateson.

_____. 1997. *Prinsip - prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.Offset.Bateson.

_____. 2000. *Total Quality Management, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.Offset.Bateson.

_____. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.Bateson

Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinkins And System Dinamics. Disertasi*. Depok: FISIP UI.

Waworuntu, Bob, 1997, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani konsumen,* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Zeithml,Parasuraman, dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation.* New York:The Free Press

B. Peraturan-Peraturan Dan Dokumen

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian

Peraturan Menteri Hukum dan HAM No 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Sumber Lain

Abdillah, 2016. *Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Makassar: Universitas Hasanudin

Agustina, 2014. *Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember*. Jember: Universitas Jember

Priadi. 2013. *Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.* Bandung: Universitas Komputer Indonesia

D. Rujukan Elektronik

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

http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/17751 [07/11/2017]

http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=213716 [13/11/2017]