DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Boediono, B.2003.*Pelayanan Prima Perpajakan*.Jakarta:Rineka Cipta**.**

Campbell J.P (1970) dalam Dyah dan Arif 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan.*Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Evans, Lindsay. 2007. *Pengantar Six Sigma an Introduction to Six Sigma And Process Improvement*. Jakarta: Salemba Empat

Edward K. Morlok *Pengantar teknik dan perencanaan transportasi*. Alih bahasa Johan Kelanaputra Hainim. Jakarta: Erlangga

Gibson, Ivncevich, Donnelly.1996.. *Organisasi, Perilaku, Struktur.* Jakarta: proses rupa Aksara

Hardjito, Dydiet. 1997. *Teori Organisasi dan Teknik Pengorganisasian Edisi: I*. Jakarta: RajaGrafindo

Hidayat 1986.*Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

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

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Makmur 2010. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan.* Bandung: Refika Aditama

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

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : Alumni.

Ndraha, Taliziduhu.1997.*Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta:Rineka Cipta.

Pamudji.1994.*Profesional Aparatur Negara Dalam Rangka pelayanan Publik*.Jakarta: Widyapraja.

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

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.

Sever, Hak etc. 2000. *Service Management and Operations*, Second Editions. Prentice Hall International, Inc.

Siagian, Sondang. P. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta.

Steers, M. Richard. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Susanto, Azhar. 1975. *Manajemen Kinerja*: Djambatan

Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen.* Yogyakarta: PT.Graha Ilmu

Zahnd, Markus. 2006. *Perancangan Kota Secara Terpadu*. Yogyakarta: Kanisius.

Dokumen - dokumen :

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 22 Ayat (b) Tahun 2009

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan Walikota Bandung nomor : 551/Kep. 573-DisHub/2014 tentang penetapan jalur oprasional bus sekolah di kota Bandung

Jurnal/ Penelitian :

Mukkarammah. 2016. Efektivitas Pelayanan di kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare (SINTAP) (Studi Kasus: Pemberian Izin Trayek Angkutan Kota). Skripsi

Restiawasi. Efektivitas Informasi Pelayanan Melalui Website www.bbtjabar.com dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publikasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat. Skripsi

Marnie Purnama Ariesta Nurlestar. 2011.Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Manajemen Nomor Unik Pendidikan Dan Tenaga Kependidikan (SIM NUPTK) Di Dinas Pendidikan Kota Bandung

Elektronik :

https://finance.detik.com/beritaekonomibisnis/d2418420/rencanaridwan-kamil-benahi-transportasibandung-bus-gratis-hingga-cable-car di akses pada tanggal 24-04-2018, 20.30.)

(https://news.detik.com/jawabarat/2717192/beda-denganjampulang-siswa-bus-sekolah-gratis-masih-belum-laku di akses pada tanggal 24-04-2018, 21.15.)