

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A. Patra M.Zen dkk. 2006. *Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik*. Jakarta: Yappika.
- Brata, Atep A. 2000. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elekmedia Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan. Jakarta: PPM.
- Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran (Penerjemah)*. Jakarta: Prenhatlindo.
- Moenir, H A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Moleong, J. Lexy. 2000. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, Atikseptiwinarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sadorno, Sukirno. 1996. *Pelayanan yang baik & Berkualitas*. Yogyakarta: Universitas Terbuka.
- Sedarmayanti. 2012. *“Kepemerintahan Yang Baik” Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*. Revisi Kedua. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2007. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R & D*. Cetakan Ke- 15. Bandung : Alfabeta
- _____. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta
- Tangkilisan, Hessel Nogi.S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2005

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Alikasi dan Impelementasinya Dalam Rangka Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: CV. Mandar Maju

Sumber Lainnya:

Wicaksono, Widya, Kristian. Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Bandung. <http://www.stiami.ac.id/jurnal/download/19/kualitas-pelayanan-pembuatan-paspor-di-kantor-imigrasi-kelas-1-bandung> diakses pada tanggal 20 Agustus 2014 jam 12:30 WIB.

Setiawan, Dedy, Rully. Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten kepada pasien Jamkesmas. Unuversitas Sebelas Maret. Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik http://digilib.uns.ac.id/abstrak_13584_kualitas-pelayanan-puskesmas-karangdowo-kabupaten-klaten-kepada-pasien-jamkesmas-.html diakses pada tanggal 20 Agustus 2014 jam 13.00 WIB.

<http://www.imigrasi.go.id/index.php/hubungi-kami/kantor-imigrasi> diakses pada tanggal 20 Agustus 2014 jam 13.30 WIB.

http://eprints.undip.ac.id/7673/1/D2A004041_Huntal_Hutapea.pdf diakses pada tanggal 20 Maret 2015 jam 11.01 WIB.

http://id.m.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik diakses pada tanggal 20 Maret 2015 jam 11.45 WIB.

Rudini. 2011. *Persepsi Anggota Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Barat*. Pontianak: FKIP Universitas Tanjungpura. Skripsi.