

DAFTAR PUSTAKA

- Furchan, A 2004. Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Gronroos. Dalam Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan Umum. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Irwandi Hutbah. 2011. Pendidikan dan Pelatihan. Dalam <http://www.scribd.com/doc/55461188/Makalah-Pendidikan-Dan-Pelatihan-Diklat> diakses pada tanggal 28 Mei 2015
- Kotler. 2002. Definisi Pelayanan. Jakarta : Salemba Empat
- Patriota, Westra. 1995. Pelayanan Umum. Jakarta : Bumi Aksara
- Sinambela, Poltak Lijan. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Teori Kebijakan dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Sadono. 1996. Etika Pemerintah. Jakarta : Ghalia
- Sugiono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif . Bandung: Alfabeta, cv
- Sugiono. 2009. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfa Beta.
- Supardi, M.d, 2006. Metodologi Penelitian. Mataram : Yayasan Cerdas Press.
- The Liang Gie. 1981. Administrasi Perkantoran Modern. Jakarta : Universitas Perss