

DAFTAR PUSTAKA

- Herbani Pasalong.2008.*Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media
- Mangkunegara.2011.*Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. Rosdakarya
- Lijan Poltak Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. P.T. Refika Aditama
- Ndraha Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta PT. Rineka Cipta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Khaerul Umam. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung. CV. Pustaka Setia
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung. PT. Refika aditama
- Ramdhani arief. 2011. *Penilaian kinerja*. Bandung. PT. Sarana Panca Karya Nusa
- Yani Tapip asep. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Sebuah Pendekatan strategik)*.Bandung. Humaniora
- Fahmi Irham.2011. *Manajemen Kinerja*. Bandung. Alfabeta,cv

Masruri, Anis 2002. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan: Studi Kasus pada perpustakaan IAIN Sunan gunung kalijaga Yogyakarta* : Universitas Gadjah Mada

Helien, Fisher.2004. *Layanan Konsumen Dalam seminggu*. Jakarta : Prestasi Pustaka Publisher

Supranto J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta

Sudjana, 2001, *Metode Statistika*, Tarsito, Bandung

Rudia, <http://mosiolog.blogspot.com/2014/07/pelayanan-birokrasi-pemerintahan-yang.html>.

diakses tanggal 13juni 2015

Facrul Adumh.<http://boenkza87frog.blogspot.com/2014/07/analisis-pelayanan-publik-yang.html>. diakses tanggal 13juni 2015

Hasan, iqbal.2002. *Metodologi penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta : Bumi aksara

Rahman H.I., 2007 *Sistem Politik Indonesia Undang – Undang Pelayanan Publik*. Jogjakarta : Graha Ilmu

http://id.wikipedia.org/wiki/pelayanan_publik. Diakses tanggal 17juli 2015

Thoha, Miftah., 2003, *Birokrasi dan politik di Indonesia*. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada

Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PPM

Azwar, S 2003. *Realibilitas dan Validitas* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sumber Lain :

- Modul Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.2008. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara
- Modul Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.2008. *Koordinasi dan Hubungan kerja*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara
- Modul Lembaga Adminitrasi Negara Republik Indonesia. 2008. *Etika Kepemimpinan Aparatur*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara

