

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing. Malang
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service : Serving, not Steering*. M.E. Sharpe, Inc. New York.
- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju. Bandung.
- Ikhsan, M. Dan Yogi S. 2006. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. PKKOD-LAN. Jakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP-YKPN. Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. cv Alfabeta . Bandung.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu. Bandung.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. PT Refika Aditama. Bandung .
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance : Membangun sistem manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Mandar Maju. Bandung.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Pertama. Prenada Medis Group. Jakarta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta . Jakarta.

Surjadi. 2008. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT Refika Aditama Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*, Cetakan ketiga. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik : Konsep , Aplikasi, dan implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. CV Mandar Maju . Bandung.

Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Universitas Diponegoro. Semarang.

Zeithaml, Valerie A dan Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. The Irwin McGraw-Hill. New York.

Sumber Hukum:

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sumber Website:

<http://radarlampung.co.id/read/berita-utama/37170-menguak-percaloan-di-stasiun-besar-kereta-api-tanjungkarang-1>, diakses tanggal 26 februari 2013)