

DAFTAR PUSTAKA

Buku referensi :

- Arikunto, Suharsimi, dan Safrudin, 2010, *Evaluasi program Pendidikan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Daryanto, SS.,1998, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Penerbit Apollo, Surabaya.
- Dunn,William N. 2003 *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*”, Edisi Kedua (Terjemahan), Cetakan Kelima, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Effendy, Onong Uchyana, 1994, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Effendy, Onong Uchyana,2003, *Ilmu, Teori dan Filsafat komunikasi*, Penerbit PT. Citra Aditya bakti, Bandung.
- Hadi, Sutrisno, 1986, *Metode Research*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hasan, Erliana, dkk, 2005, *Metode Statistik dan Penelitian pemerintahan*, Institut Pemerintahan, IPDN Press, Bandung.
- Hasibuan, M., 2004, *Manajemen Personalialia*, Bina Kawan Club, Yogyakarta.
- Husaini, Usman dan Akbar,Purnomo Setiady , 20004, “*Metodologi Penelitian Sosial*”, Bumi Aksara, Jakarta.
- Jiwanto, Gunawan, 1985, *Komunikasi dalam Organisasi*, Pusat Pengembangan dan Andi Offset, Yogyakarta.
- Liliweri, Alo, 2011, *Komunikasi AntarPribadi*, , Penerbit PT. Citra Aditya bakti, Bandung.

- Nunnally, 1978, *Psychometric Theory*, 2nd ed., McGraw-Hill, New York.
- Rakhmat, Jalaluddin, Drs, M.Si., 2005, *Metode Penelitian Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ruswanto, Wawan, Drs., 1995, *Penelitian Komunikasi*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Sarwono, Sarlito, W., 2013, *Pengantar Psikologi Umum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2002, *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Silalahi, Ulber, 2006, "*Metodologi Penelitian Sosial*", Unpar Press, Bandung.
- Sinambela, Ujan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, 1982, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Sudijono, Anas, Drs., 1997, *Pengantar Statistik Pendidikan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno, Edy, 2010, *Budaya Organisasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Tubbs, Stewart L., dan Moss, Sylvia, 1996, *Human Communication: Konteks-konteks Komunikasi*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Cet. Pertama, Bandung
- Utomo, Tri Widodo Wahyu, S.H. 1999, *Pengantar Kebijakan Publik (Introduction to Public Policy)*, STIA LAN Bandung,
- Universitas Muhammadiyah, Lampung, 2010, *Rencana Strategi UM Lampung 2010*, Bandar Lampung.
- Winarno, Budi, Prof., M.A., Ph.D., 2012, *Kebijakan Publik : Teori, Proses, dan Studi Kasus (Edisi dan Revisi Terbaru)*, Penerbit : CAPS, Yogyakarta.
- Yusri, 2009, *Statistika Sosial*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Karya Ilmiah :

- Kesuma, Tri Yenni, 2009, *Analisis Pelaksanaan Otonomi Daerah dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Good Governance (Studi pada Kec. Sungkai Jaya Kab. Lampung Utara)*, Tesis, , MIP Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Susanti, Deasy Eri, 1998, “*Pelaksanaan Layanan Prima oleh Karyawan guna Mencapai Customer Satisfaction di PT. Berlian Prima Mobil*”, Laporan Tugas Akhir, Akademi Sekretari Budi Luhur, Jakarta.
- Reynaldo, Doddy, 2012, *Penerapan Website Pemerintah Provinsi Lampung (<http://lampungprov.go.id>) dalam rangka Meningkatkan Layanan Informasi Publik*, Tesis, MIP Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Wirai, Hawin Prayitno, 2010, *Implementasi Program Gerakan Masyarakat Membangun (GEMMA) Tapis Berseri Tahun 2008 (Studi di Kelurahan Penengahan Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung)*. Skripsi, UM Lampung.

Internet

[Http://hatta2stat.wordpress.com/2010/1229/uji-z-2](http://hatta2stat.wordpress.com/2010/1229/uji-z-2)

[Http://id.m.wikipedia.org/wiki/Hubungan,](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Hubungan)