

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- J.S.Badudu, Sutan Mohammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Mulyana Deddy. 2003. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Moleong J.Lexy. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakary Offset.
- Yanuar Ikbar. 2012. *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*. Bandung: PT.Refika Aditama.
- Moenir,H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexi J. 2002. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Bidakarya Bandung
- Ndraha Talizuduhu. 2003. *Kybernology ( Ilmu Pemerintahan Baru )*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Pasolong Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta cv.
- Priyatno Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi.
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rahmayanti Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima ( Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty )*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela,Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik* Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sukardi. 2003. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandi. 1995. *Manajemen Jasa*. Yokyakarta: Andi.

- Tjiptono, Fandi. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Wasistiono Sadu. 2012. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.
- Young. 2003. *ZE-Goverment in Asia : Enabling Public Service Innovation in the 21st Century*. Singapore : Times Editions-Marshall Cavendish.
- Zeithmal, Valarie A, A.Parasuraman & Leonard L.Berry. 1990. *Dilevery Quality Servive*. New York: The Free Press.

### **Kebijakan Pemerintah**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Kepmenpan Nomor 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kepmenpan Nomor 81 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum.
- Kepmenpan Nomor 25/ KEP/ M.PAN/ 2/ 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Untuk Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 22 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 07 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro.
- Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.