

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V Cetakan Keduabelas*. PT. Rineka Cipta. Jakarta

Black, Thomas R. 1999. *Doing Quantitative Research in the Social Sciences : An Integrated Approach to Research Dessign, Measurement and Statistics*. Sage Publication. London.

Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi : Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen dan Pemasaran*. Penerbit Kencana Prenada Media Group. Jakarta

Creswell, John W. 2014. *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Cetakan IV*. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Dwiyanto, Agus (Ed). 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta

Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa : Strategi untuk Memenangkan Persaingan Global*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

-----, 2003. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas Cetakan Kedua*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Services : Managers Choices*. Open University Press. Buckingham. Philadelphia

Glassop, Linda. 1995. *The Road to Quality : Turning Effort into Reward*. Prentice Austraila Hall Pty Ltd

Hanif, Hasrul dan Ucu Martanto (Ed). 2005. *Terobosan dan Inovasi Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Fisipol UGM. Yogyakarta

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.

Hartono. 2008. *SPSS 16.0 : Analisis Data Statistika dan Penelitian Edisi Kedua*. Penerbit Pustaka Pelajar Yogyakarta bekerjasama dengan Zanava Riau.

Ismail, Immanuel Yosua, Khoirul Anwar dan Syamsud Dhuha. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Program Sekolah Demokrasi bekerjasama dengan Averroespress Press. Malang

Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Penerbit Mitra Wacana Media bekerjasama dengan STIAMI. Jakarta

Jasin, Mochammad dkk. 2007. *Implementasi Layanan Terpadu di Kabupaten/Kota : Studi Kasus Kota Yogyakarta, Kabupaten Sragen, Kota Parepare*. Penerbit Komisi Pemberantasan Korupsi. Jakarta

Kountur, Ronny. 2005. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis Cetakan 3*. Penerbit PPM. Jakarta

Kurniawan, Luthfi dan Mokhammad Najih (Ed). 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik : Rekonstruksi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan yang Adil, Berkualitas, Demokratis dan Berbasis Hak Rakyat*. Penerbit In-TRANS Publishing. Malang

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik Cetakan Kedua*. Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta

Mohamad, dkk, 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta

Nugroho, Paul. 1997. *Dasar Perencanaan*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Kristen PETRA Surabaya bekerjasama dengan Penerbit Andi Yogyakarta

Poister, Theodore H. 2003. *Measuring Performance in Public and Nonprofit Organizations*. Jossey-Bass A Wiley Imprint San Francisco.

Pudyatmoko, Y. Sri. 2009. *Perizinan : Problem dan Upaya Pembenahan*. Penerbit PT. Grasindo. Jakarta

Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial Cetakan Kedua*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta

Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy, Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP Cetakan Ketiga*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal Cetakan kesepuluh*. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Rohman, Ahmad Ainur, M. Mas'ud Sa'id, Saiful Arif dan Purnomo. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Cetakan II*. Penerbit Program Sekolah Demokrasi PLACIDS, Averroes dan Komunitas Indonesia untuk Demokrasi bekerjasama dengan Averroes Press. Malang

Sinambela, Lijan Poltak; Sigit Rochadi, Rusman Ghazali; Akhmad Muksin; Didit Setiabudi; Djohan Bima dan Syaifudin. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi Cetakan Ketujuh*. Penerbit PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei Cetakan Kedua*. Penerbit PT. Pustaka LP3ES Indonesia. Jakarta

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R & D Cetakan 14*. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung

------. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung

------. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cetakan 12*. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung

Supancana, dkk. 2015. *Analisis dan Evaluasi Peraturan Perundang-undangan tentang Investasi di Daerah*. Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI. Jakarta

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar Cetakan Kedua*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta

Surjadi, Drs. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Penerbit PT. Refika Aditama. Bandung

Syukri, Agus Fanar. 2010. *Standar Pelayanan Publik Pemda berdasarkan ISO 9001/IWA-4 Cetakan Kedua*. Penerbit Indonesian Quality Research Agency (IQRA) Jakarta bekerja sama dengan Kreasi Wacana Yogyakarta

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Penerbit PT. Grasindo. Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa Edisi Kedua Cetakan Ketiga*. Penerbit Andi. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality and Satisfaction Edisi Kedua*. Penerbit Andy. Yogyakarta

Zeithaml, Valarie A, A. Parasuraman dan Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. New York

Dokumen :

DIY Dalam Angka 2015

Doing Bussiness Economy Profile 2016 Indonesia World Bank Group

Laporan IKM Kantor P2TSP DIY

LKPJ Gubernur DIY Tahun 2015

Rencana Strategis Kantor P2TSP DIY Tahun 2016-2017