



## DAFTAR PUSTAKA

- Albercht, K. & Zemke, R. 1985. *Service America*. Homewood, III: Dow Jones-Irwin
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Pelayanan Publik melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: BinaRupa Aksara
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management- Milenium Edition, 10<sup>th</sup> Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Social*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Ratminto & Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Singarimbun, Masri. & Efendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, CV