

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Afifuddin, dan Beni Ahmad Saebani. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Pustaka Setia.
- Achmadi dan Narbuko (2004). Metode Penelitian. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, 40423 Pustaka Reka Cipta : Bandung Jawa barat. 2015
- Basrowi dan Suwandi. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Deming, W. Edwards. 1982. Guide to Quality Control. Cambirdge: Massachussetts Institute Of Technology.
- Danang, Sunyoto. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Goetsch David L. dan Davis, Stanley B. 2002. Pengantar Manajemen Mutu 2. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- K.H.M Ladzi Safroni, M.Ag; *Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik/ dalam konteks birokrasi indonesia* : Lembaga Penerbit Aditiya Media Publishing. 2012
- Moenir, 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2014). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Nawawi, Hadari dan M. Martini Hadari. 1992. Instrumen Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Payaman J. Simanjuntak; *Manajemen dan evaluasi kinerja*, Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, 2011

Sugiyono,. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B*, Bandung: Alfabeta. Spector, I. 2012

Suyanto, Bagong. (2010). *Metode Penelitian Sosial: Bergabai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Prenada Media.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.

### **Undang-undang**

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

### **Internet**

<file:///C:/Users/ACER/Downloads/Nurazizah,%20160802125,%20FISIP,%20IAN,%20081375605333.pdf>

[file:///C:/Users/ACER/Downloads/Skripsi%20Ones%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/Skripsi%20Ones%20(1).pdf)

<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publikke-ombudsman-meningkat-350.html>),

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesdoc/Bab2/2014-2-01654-HM%20Bab2001.pdf>