

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Hanif Mursid. 2017. *Unsur- Unsur Pelayanan Prima*. PT Keren Sekali
- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makasar: Andi offset
- Cristaliya, Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik*. Universitas Negeri Jogjakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Deviapriyanti. 2012. *Permasalahan Pelayanan Publik di Indonesia*. Blogspot.
- Fatin, Nur. 2018. *Pelayanan Publik dan Prinsipnya*. Blogspot.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jatimikowati, Sri Hartini. 2013. *Manajmen Pelayanan Publik Menuju Governance*. Universitas Negeri Malang.
- Kuswati, Eza Ratna. 2009. *Kualitas Pelayanan Publik*. Universitas Negeri Jogjakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Ratminto dan Winarsih, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ridwan Hendrayana.2017. *Teknik Analisis Data*. Unikom

Sukowati, Praptining. 2012. *Model New Governance dalam Good Governance*. Universitas Brawijaya Malang.

Surani, Ade, Adytha, Nolanda. *Kualitas Pelayanan Publik*. Ilmu Sosial dan Manajmen STIAMI.

Sinambela, L.P., Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.