

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2003). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: PT. Kencana.
- Hardiyabsyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: PT. Gava Media.
- LAN. (2009). *Standar Pelayanan Publik Langkah-Langkah Penyusunan*. Edisi Revisi. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi III Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nazir.Moh. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia.
- Ratminto. Winarsih, Atik Septi. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2003). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Riduwan. (2010). *Dasar-Dasar Statistik*. Bandung: PT. Alfabeta Sinambela, Litjan Poltak, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: PT. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: PT. Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: PT. Andi
- Tjiptono, Fandy. Chandra, Gregorius. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: PT. Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (2001). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Progam Pembangunan Nasional (PROPENAS)*. Diperbanyak oleh Biro

Administrasi Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Surabaya.

\_\_\_\_\_(2003). Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor:KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik. Diperbanyak oleh Biro Administrasi Pemerintah Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Surabaya.

\_\_\_\_\_(2004). Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor:KEP/63/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Diperbanyak oleh Biro Administrasi Pemerintah Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Surabaya.

