

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Abdul Wahab, Solichin. 2004, *Analisis kebijaksanaan, Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Agus Dwiyanto, 2011, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi. Aksara : Jakarta.
- Bahrul Kirom. 2015. *Mengukur Kinerja & Kepuasan Konsumen : Service Performance and Costumer Satisfaction Measurement, Edisi Revisi*, Pustaka Reka Cipta. Bandung.
- DPR RI-2009 : *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik*
- Dunn, William N, 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- J. Moleong, Lexy. 2018 *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi Cetakan ke-38, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Malang: Prenada Media

Group.

Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : BumiAksara

Nina Rahmayanty, 2012, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.

Sedarmayanti, 2010, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, cetakan kedua,

penerbit: Mandar Maju. Bandung

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik (teori dan proses)*. Jakarta: Media Pressindo.