

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, 2007, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Bungin, Burhan, 2011, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Dwiyatno, Agus, 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Hardiansyah. 2011. *Metode Penelitian Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah, 2012, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Koenjaraningrat, 2014, *Pengantar Ilmu Antropologi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Kriyantono, 2016, *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktek*, Jakarta: Kencana Prenada.
- Kusumastuti, 2010, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosda.
- Lupiyoadi, Rambat, 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi, 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Sekolah Tinggi YKPN.
- Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J, 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani, 2010, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Syarat dan Tata Cara Penetapan Pembagian Daerah Hukum Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Ratminto dan Atik Septi Minarsih, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa, 2011, *Teori dan Kasus Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Ridwan dan Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: NUANSA.

Saladin, Djaslim, 2013, *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Cetakan Ketiga, Bandung: Linda Karya.

Sinambela, Lijan Poltak, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Slameto, 2010, *Belajar dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi*, Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, 2011, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*, Bandung: Alfabeta.

Suwithi dalam Anwar, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy, 2012, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.