

## DAFTAR PUSTAKA

- A, S. Moenir. 2008, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, Burhan, 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Endar Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi Rambat 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Edisi 1 Salemba 4 : Jakarta.
- Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: Mandar Maju.
- Moleong, Lexy, 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Moenir A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik Di Provinsi Jawa Timur
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standart Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratmiko, 2010, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.

Rosita Pertiwi, 2013, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Gramedia.

Syafi'ie Inu Kencana. 1999. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT. Pertija.

Sinambela, Lijan Poltak. 2011.

The Liang Gie, 2000, *Administrasi Perkantoran Modern*, Yogyakarta: Liberty

Tjiptono, 2005, *Kualitas Pelayanan Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Penerbit Mandar  
Maju

Tjiptono, Fandy. 2003. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wyckof , 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara