

## DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, Karl, *Service Within Business*, One Irwin, Illiomis, 1990
- Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, 2002, “ Jakarta Dalam Angka” 2002, Badan Pusat Statistik.
- Brech, Efl, , *Management Third Edition*, Sir Isaac Pitman & Sons, Ltd, London,1993
- Dajan, Anto, *Pengantar Metode Statistik Jilid II*, LP3ES, 1987
- Devre, Catherine, *Good Service is Good Bussiness, Strtategi Sederhana Menuju Sukses*, PT Gramedia Pustaka Utama, 1997
- Gasperz, Vincent, *GE Way And Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence*, PT Gramedia Pustaka Utama, 2007
- Gasperz, Vincent, *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-konsep dalam manajemen Bisnis Total*, PT . Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kotler, Phillip, 2002, *Manajemen Pemasaran, Jilid II*, Edisi Indonesia, Edisi Millenium, Edisi Kesepuluh, Penerbit PT. Prehallindo, Jakarta
- Heapy, Maureen, *The Malcolm Baldrige National Quality Award*, 1995
- Heskett, James, *The Service Profit Chain*
- Irawan, Prasetya, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, 2006
- Lovelock, Christopher 1994, *Product Plus : How Product Service Competitive Advantage*, New York : Mc Graw Hill, Lane
- M.E.S Arief, Prof.Dr. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan* , Jakarta, 2007
- Moenir, HAS, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara Jakarta.
- Nazir, Moch, 1988, *Metode Penelitian*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Naresh.K. Malhotra, *Riset Pemasaran: Edisi Keempat, Jilid 1*, PT Indeks Kelompok Gramedia, 2004
- Oka, A. Yoeti, *Customer Service “ Cara Efektif Memuaskan Pelanggan”* PT Pradnya Paramita, Jakarta, 2000
- Pollitt, Christopher and Sephen Hariisson, *Handbook og Public ServiceManagement*, Blackweel Publisher, 1992
- Rangkuti, F. 2003. *Riset Pemasaran*. Cetakan Kelima. PT. SUN. Jakarta.
- Rangkuti, Freedy, “*Measuring Customer Satisfaction*”, Jakarta, 2002

- Rochin, Abdul, *Kepuasan Karyawan: Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan*”, *Business News No.6043*, 6 Agustus hlm 1 a – 4 a
- Sarah Cook, *Customer Exccellence : Cara untuk mencapai customer focus*, Penerbit PPM, 2004
- Spillane, James, *Managing Quality Customer Service : Pelayanan yang berkualitas*, Penerbit Universitas Sanata Dharma, 2008
- Suparlan, Parsudi, *Research Design Qualitative dan Quantitative Approaches : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, KIK Press, 2002
- Sudjana, Meyode Statistika, penerbit TARSITO, Bandung, edisi ke 6, 1975
- Singaribun, Masri, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta, 1998
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/204
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Service Quality Satisfaction*, Penerbit Andy, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 1999. *Kualitas Jasa Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*. Usahawan No. 03/Thn. XXVIII/Maret.
- Tjiptono, Fandy.. *Kiat menangani Keluhan Pelanggan*, Bussiness News, Ruang Strategi Usaha No.317<sup>Th</sup>.VII. 1999
- Tjiptono, Fandy *Manajemen Jasa Edisi II*, Andi Yogyakarta Press, 2002
- Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT SUN Jakarta, 2005
- Umar, Husein, *Evaluasi Kinerja Perusahaan*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Pasolong, Harbani, *Kepemimpinan Birokrasi*, Penerbit Alfabetha Bandung, 2008
- Zeithaml, Valerie AA. Parasuraman, Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*, The Free Press; New York
- Simorangkir, J.C.T, *Serba-serbi LPHN*, Bina Cipta Cetakan Pertama, Januari 1980
- Wirjatmi, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bandung, 2007