

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2008, *Skala Likert*, diakses pada <http://samianstats.files.wordpress.com/2008/08/skala-likert.pdf> pada tanggal 19 Juli 2010.
- Anto Handoyo, 2006, *Analisis Terhadap Sentralisasi Persetujuan dan Perizinan Penanaman Modal Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri Melalui Pelayanan Satu Atap*, Tesis, Jakarta, Universitas Indonesia
- Aritonang R Lerbin R, 2005, *Kualitas pelayanan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Azwar S., 1999, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- BKPM, 2006, *Datum BKPM Tahun 2006*, Jakarta
- , 2009, *Datum BKPM Tahun 2009*, Jakarta
- , 2009, *Bahan Presentasi Pelayanan Aplikasi tahun 2009*, Jakarta, Direktorat Pelayanan Aplikasi BKPM
- , 2010, *Sosialisasi Pelayanan Perizinan Penanaman Modal sesuai Perka BKPM No. 12 Tahun 2009*, Presentasi Direktorat Pelayanan Aplikasi BKPM, Jakarta, Januari 2010
- Boudreau, Claude Marie, David Gefen, dan Dietmar Straub, 2004, *Validation Guidelines for Information System Positivist Research*, Communication of the Association for Information System, Vol.13
- Collins N Butter, 1993, *Marketing Public Sector Service, Concepts and Characteric*, Journal of Management
- Charles Chi Cui, Barbara R Lewis, Wob Park, 2003, *Service Quality Management in Banking Sector in South Korea*, *The International Journal of Bank Marketing*, Bradvord Vol 211, 155, 185, Jakarta
- Cronin J and Taylor S, 1994, *"SERVPERF and SERVQUAL: Reconciling Performance Based and Perception Minus Expectation Measurement of SQ*, Journal of Marketing, Vol 58
- Davidow, William H. dan Bro Uttal, 1992, *Total Consumer Service*, New York, Harper and Row Publiser

- DeVrye, Catherine, 1994, *Good Service is Good Business: Seven Simple Startegis For Success*. Competitive Edge Management Series, Australian Institute Management NSW Tarining Center Ltd., Sydney, Prentice Hall International.
- Donely Mike, Mile Wisniewski, John F. Dalvyple, 1995, *Measuring Service Quality in Local Government: The Servqual Approach*, International Journal of Public Sector Management Vol 8 No. 7 tahun 1995, p.p. 15.20. MCB University Press.
- Durianto Darmadi, Sugiarto, Tonny Sitinjak, 2001, *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Prilaku*, Jakarta, Gramedia
- Feigenbaum, Armand V, 1992, *Total Quality Control*, Singapore, Third Edition, McGraw Hill Book
- Flora Han, Debbie Leong, 1996, *Productivity and Service Quality*, Singapore, Prentice Hall
- Foster Timonthy RV, 2001, *Cara Meningkatkan Pelanggan*, Jakarta, Gramedia
- Francise Buttle, 1996, *Servqual: Review, critigque, research Agenda*, *European Journal of Marketing*, Vol. 30, N0.1, p. 8-32, MCB Up Ltd.
- Gujarati, damodar N, 1992, *Essentials of Econometrics*, McGraw-Hill International edition.
- Herry Novrinda, 2009, *Uji Statistik Chi-Square: Goodness of Fit & Test for Independent*, Diktat kuliah Departemen Ilmi Kesehatan Gigi Masyarakat dan Kedokteran Gigi Pencegahan, FKG UI, Jakarta
- Hutaehaeen E, Rahmady, 2005 *Kualitas Pelayanan Pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai*, Depok, Universitas Indonesia.
- Husseini, Martani, 1994, *Penyusunan Strategi Pelayanan Prima Pelayanan Prima, Dalam Perspective Re-Engineering*, Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi No.3/Vol.II/September 1994, Jakarta, ISSN
- Indonesia, *Undang-undang tentang Pemerintahan daerah*, UU. No. 32 Tahun 2004, Jakarta
- , *Undang-Undang tentang Penanaman Modal*, Nomor 25 Tahun 2007, Jakarta
- , *Undang-undang tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah an Daerah*, Nomor 12 Tahun 2008, Jakarta
- , *Keputusan Presiden tentang Keputusan Presiden Nomor 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka Penanaman*

*Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri Melalui Pelayanan Satu Atap*, Keputusan Presiden No. 29 Tahun 2004, Jakarta

- , *Peraturan Presiden tentang Daftar Bidang Usaha Yang Tertutup Dan Bidang Usaha Yang Terbuka dengan Persyaratan Di Bidang Penanaman Modal*, Perpres. No. 77 Tahun 2007, Jakarta.
- , *Peraturan Presiden tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2007 Tentang Daftar Bidang Usaha Yang Tertutup Dan Bidang Usaha Yang Terbuka dengan Persyaratan Di Bidang Penanaman Modal*, Perpres No 111 Tahun 2007, Jakarta
- , *Peraturan Presiden tentang Badan Koordinasi Penanaman Modal*, Perpres No. 90 Tahun 2007, Jakarta
- , *Peraturan Presiden tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu*, Perpres No. 27 Tahun 2009, Jakarta,
- , *Keputusan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman modal Yang Didirikan Dalam Rangka Penanaman modal dalam negeri dan Penanaman modal asing*, SK Kepala BKPM No. 57/SK/2004, Jakarta, BKPM
- , *Keputusan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal tentang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal*, SK Kepala BKPM No. 61/SK/2004, Jakarta, BKPM
- , *Keputusan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal tentang tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman modal Yang Didirikan Dalam Rangka Penanaman modal dalam negeri dan Penanaman modal asing*, Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman modal.
- , *Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal tentang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal*, Keputusan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 71/SK/2004
- , *Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Koordinasi Penanaman Modal*, Keputusan Kepala BKPM No. 90/SK/2007.
- , *Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal No. 90/SK/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Koordinasi Penanaman Modal*, Keputusan Kepala BKPM No. 4/P/2007.
- , *Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal*, Peraturan Kepala BKPM Nomor 11 Tahun 2009

- , *Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal*, Peraturan Kepala BKPM Nomor 12 Tahun 2009
- , *Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal tentang Pedoman dan Tata Cara Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal*, Peraturan Kepala BKPM Nomor 13 Tahun 2009
- , *Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal tentang Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik*, Peraturan Kepala BKPM Nomor 14 Tahun 2009
- , *Rencana Strategik Badan Koordinasi Penanaman Modal Tahun 2010-2014*, Peraturan Kepala BKPM No. 1 Tahun 2010
- Iyano, 2010, *Chi Square*, Iyano Blogs, 26 Mei 2010, diakses di <http://iyano.wordpress.com/2010/05/26/chi-square/> pada tanggal 1 Ajuli 2010.
- Kaplan, R. S., David P. Norton, 2001, *Balanced Scorecard, Translating Strategy Into Action*, Cambridge: Harvard Business School Press.
- Kerlinger, Fred N., 1993, *Foundation of Behavior Research*, third edition, diterjemahkan oleh LR. Simatupang, Yogyakarta, Gajah Mada University Press
- Kotler.P, 1997, *Manajemen pemasaran, analisis, Research, implikasi dalam kantor*, Jakarta, Inter Media
- , 2002, *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*, Jakarta, SMPG Desa Putra
- Lovelock, C, 1994, *Product Plus, How to product and Service Competitive Advantage*, New York, McGraw Hill
- Macaully, Steve, Cook, Sarah, 1997, *Kiat Meningkatkan Pelayanan Publik Bagi Pelanggan*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Merron Keith, 1995, *Reading, The Wave: Designing Your Organization's architecture for Enduring Success*, New York, Van Nostrand Reinhold by: American Marketing Association Stable URL: <http://www.jstor.org/stable/1251430> Accessed: 24/05/2009 16:54
- Moenir, H.A.S, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Nazir Moh, 2003, *Metode Penelitian*, cetakan kelima, Jakarta, Galia Indonesia.

- Parasuraman, A. Beri L. And Zaithaml V, 1985, *A Coceptual model of SQ and It's Implication, for Future*, The Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50  
Published
- Parasuraman, A. Beri L. And Zaithaml V, 1988, *Servqual a Multi Item Scale for Measuring Consumer Receptions of SQ*, Journal of Retailing, Vol 64. No. 1 pp. 12-40
- , 1991, *Perceived Service Quality as a Costumer based performance mesuremen empirical Examminations of organizatial barrier and extended.*
- , 1993, *Research notes:More on Impresi SQ Measurement*, Journal of Retailing Vol. 69 No.1, pp.141-7
- , 1994, *Man a Reassessment Reassessment of Expectation as a Comparison Standard, in Measuring of SQ*, Journal of Marketing, Vol. 58 pp.111-24.
- Rahayu, Amy Y.S. (1997), *Fenomena Sektor Publik, dan Era Service Quality (Servqual)*, Jurnal Bisnis & Birokrasi No.1/Vol III/April/1997.
- Seegars, Albert H. dan Grover V, 1993, *Reexamining perceived ease of use and usefulness: A Confirmatory Factor Analysis*, MIS Quarterly, Decemeber, 17, 4, ABI/INFORM Global.
- Segaard Viggo, 1996, *Research in church and Mission*, Pasadena, California, William Carey Library
- Sewel, Carl, Paul B. Brown, 1997, *Pelanggan seumur Hidup*, Terjemahan, Jakarta, Pustaka Tangga
- Singarimbun, Masri dan sofyan Effendi (1989), *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta
- Siska Rahman, 2006, *Pengaruh Penetapan Otonomi Daerah Terhadap Pengaturan Investasi: Studi Mengenai Proses Perizinan Penanaman Modal*, Tesis, Jakarta, Fakultas Hukum Universitas Indonesia
- Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan, 2009, *SPSS Complete Teknis Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*, Jakarta, Salemba Infotek.
- Sugiono dan Eri Wibowo, 2001, *Statistika Untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 for Windows*, Bandung, Alfabeta.
- , 1999, *Statistik Nonparametrik Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Supranto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kualitas pelayanan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta.

- Susanto, AB, 1997, *Gerbang Pemasaran*, Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandi,. 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset
- Tjiptono, Fandi, 2001, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Andi Offset
- , 2002, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset
- Waryadi Wahyu, 2001, *Kualitas pelayanan Investor/Calon Investor terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di BKPMD Propinsi DKI Jakarta*, 116, Depok, Universitas Indonesia.
- World Bank, 2008, *Doing Business 2007*, diakses dari [www.doingbusiness.org/ekonomyrankins](http://www.doingbusiness.org/ekonomyrankins) pada tanggal 18 September 2008.
- , 2008, *Doing Business 2008*, diakses dari [www.doingbusiness.org/ekonomyrankins](http://www.doingbusiness.org/ekonomyrankins) pada tanggal 18 September 2008.
- , 2008., *Doing Business 2009*, diakses dari [www.doingbusiness.org/ekonomyrankins](http://www.doingbusiness.org/ekonomyrankins) pada tanggal 18 September 2008.
- Yusdi Efrimal, 2005, *Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal pada Badan Penanaman Modal dan Pendayagunaan Kekayaan dan Usaha Daerah (BPM&PKUD) Provinsi DKI Jakarta*, 112-113, Depok, Universitas Indonesia
- Zeithaml V, and Bitner, 1996, *Service Management*, McGrawHill, New York.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L., 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and expectation*, The Free Press, p. 46, New York, NY.