

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, A., (2007) Studi Penyusunan Indikator Kinerja Pelayanan Pertanahan : Dalam Rangka Kegiatan Pendaftaran Tanah Untuk Pertama Kali. Hasil Penelitian Puslitbang BPN-RI, tanggal 28-12-2007.
- Arief, M., (2007) Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan : Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan, Penerbit Banyumedia Publising, Malang.
- Badan Pertanahan Nasional, (2004) Ringkasan Penelitian Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Sertipikat Hak Milik Atas Tanah. Puslitbang BPN.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo, (2009) Gorontalo Dalam Angka 2009 (Provinsi Gorontalo *in Figures* 2009).
- Barata, A.A., (2006) Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional, (2003) Kamus Besar Bahasa Indonesia. Balai Pustaka. Edisi Ketiga, Jakarta.
- Dimitriades, Z.S. and T.S. Maroudas, (2007) *Demographic predictors of service satisfaction in Greek public organization. Measuring Business Excellence*. Bradford: 2007. Vol. 11, Edisi 2; page 32.
- Deutsche Gesellschaft Fur Technische Zusammenarbeit (GTZ)* dan Lembaga Administrasi Negara, (2009) Peningkatan Pelayanan Publik melalui Partisipasi Masyarakat dalam Mewujudkan Kepemerintahan yang Baik pada unit pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, Gorontalo.
- Dunn, N.W., (2000) Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Penerbit Gadjah Mada University Press. Edisi Indonesia, Yogyakarta.
- Gaspersz, V., (1997) Manajemen Kualitas:Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total. Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Harsono, B., (1999) Hukum Agraria Indonesia:Sejarah Pembentukan UUPA, Isi dan Pelaksanaannya. Penerbit Djambatan, Jakarta.
- Irawan, H.D., (2007) 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Islamy, I., (2005) Kebijakan Publik. Penerbit Universitas Terbuka, Jakarta.

- Lukman, S., (1999) Manajemen Kualitas Pelayanan. Penerbit STIA LAN Press, Jakarta.
- Mahmudi, (2005) Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Mangkuprawira, S., dan A.V. Hubeis, (2007) Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Mangkuprawira, S., (2008) Bisnis, Manajemen, dan SDM. IPB Press, Bogor.
- Moerir, A.S., (2006) Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Parlindungan, A.P., (1998) Pemberdayaan Hak-Hak Rakyat Atas Tanah. Angkasa, Bandung.
- Pasolong, H., (2007) Teori Administrasi Publik. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Prasojo, E.,A. Perdana, dan N. Hiqmah, (2006) Kinerja Pelayanan Publik:Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi Dalam Pelayanan Bidang Pendidikan, Kesehatan, dan Kependudukan. Penerbit YAPPIKA, Jakarta.
- Pratisto, A., (2009) Statistik Menjadi Lebih Mudah Dengan SPSS 17. PT. Alex Media Komputindo Kompas Gramedia, Jakarta.
- Rahmayanty, N., (2010) Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Rangkuti, F., (2008) *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratminto dan A.S. Winarsih, (2005) Manajemen Pelayanan:Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Riduwan, (2005) Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Robbins, S.P., (2003) Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi, Penerbit Erlangga, Surabaya.
- Sangsun, F.SP., (2007) Tata Cara Mengurus Sertipikat Tanah. Visimedia, Jakarta.
- Simamora, B., (2002) Panduan Riset Perilaku Konsumen, Gramedia, Jakarta.
- Soesangobeng, H., (2003) Upaya Pembentukan Materi Hukum dan Kebijakan Pertanahan. STPN-BPN, Yogyakarta.

- Sugiyono, (2010) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Sumardjono, M.S.W., (2006) Kebijakan Pertanahan:Antara Regulasi dan Implementasi. Penerbit Buku Kompas, Jakarta.
- Thoha, M., (1996) Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya, PT. Rajawali Pers, Jakarta.
- Tjiptono, F., (2007) *Service, Quality and Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, H., (2005) Riset SumberDaya Manusia Dalam Organisasi. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wahid, M., (2008) Memaknai Kepastian Hukum Hak Milik Atas Tanah:Suatu Analisis dengan Pendekatan Terpadu Secara Normatif dan Sosiologis. Republika, Jakarta.
- Walijatun, D., (2000) Pelayanan Prima Di Bidang Pertanahan Sebagai Bagian Dari *Reinventing Government*:Seminar Nasional Pertanahan, Yogyakarta.
- Widodo, J., (2007) Analisis Kebijakan Publik:Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik. Penerbit Banyumedia Publishing, Malang.
- Zeithaml, V., A. Parasuraman, and L.L. Berry. (1990) *Dilivering Quality of Service Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press:A Division of Macmillan, Inc. New York.