

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R. Lerbin. (1998). *Penelitian Pemasaran-Cetakan Pertama*. Jakarta : UPT Universitas Taruma nagara.
- Bateson, John E.G. (1989). *Managing Service Marketing*, Orlando-florida : The Dryden Press.
- Burns, Alvin C. & Bush, Ronald F. (1998). *Marketing Research-Second Edition*. Upper Saddle River-New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Cravens, David W. (1994). *Strategic Marketing-Fourth Edition*. Chicago Richard D. Irwin Inc.
- Hoffman, K. Duoglas & Bateson, John E.G. (1997). *Essentials Of Service Marketing*. Florida : The Dryden Press.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management-The Millenium Edition*. Englewood Cliffs-New Jersey : Prentice-Hall Inc.
- Loudon, D.L & Bitta, A.J.D. (1993). *Consumer Behaviour-Fourth Edition*. Singapore : McGraw-Hill Inc.
- Luthans, Fred. (2005). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Mar'at, Samsunuwiyati. & Kartono, Lieke Indieningsih. (2006). *Perilaku Manusia*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Muklas, Makmuri. (2005) *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung : PT. Bumi Aksara.
- Mowen, John C. & Minor, Michael. (1998). *Consumer Behaviour-Fifth Edition*. Engle Wood Cliffs-New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Napitupulu, Paimin. (2007). *Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Alumi.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Oliver, Richard L. (1997). *Satisfaction : A Behavioral Perspective On The Consumer-International Editon*. Singapore : McGraw-Hill Companies, Inc.

- Prasetyo, Bambang & Jannah, Lina Miftahul. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti, Freddy. (1997). *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT. Gramedia Pusataka Utama.
- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi-edisi bahasa Indonesia*. Indonesia : PT. Indeks.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Solomon, Michael R. (1994) *Customer Behavior-second edition*. Massachusetts : A Division of Paramount Publishing.
- Stanton, William J. (1994). *Fundamental of Marketing-tenth edition*. New York : McGraw Hill-Inc.
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabet.
- Sutarto. (2006). *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Tangkillisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Toha, Miftah. (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik*. Bandung : CV Mandar Maju.

## Artikel

- Hill, Nigel. *Costumer Satisfaction Measurement : Helping Your Organization to do Best What Matters Most*, dapat di temukan di [www.leadershipfactor.com](http://www.leadershipfactor.com)
- Irawan, Handi D. (September) *Kepuasan Pelanggan dalam Swasembada No.10/XV/9-22*
- Pelayanan Publik* dapat ditemukan pada alamat internet di : [http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan\\_publik](http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik)

*Perlunya Reformasi Pelayanan Pemerintah* dapat ditemukan pada alamat internet : <http://achedy.penamedia.com/2006/08/16/perlu-reformasi-layanan-pemerintah/>

*Pungli Marak di LP Cipinang dan di Rutan Salemba*, dapat ditemukan pada alamat internet di : <http://www.sinarharapan.co.id/>

Rusli, Budiman. (2004, Juni 7). *Pelayanan Publik di Era Reformasi* dapat ditemukan dalam [www.pikiran-rakyat.com](http://www.pikiran-rakyat.com) edisi

*Sejarah Rutan Jakarta Pusat* dapat ditemukan pada alamat internet di [www.rutan-salemba.info](http://www.rutan-salemba.info)

Supranto, Johannes. (1997, Mei) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja* dalam *Usahawan No.05 Th. XXVI*

## **Peraturan Perundang-undangan**

Kitab Undang-undang Hukum Pidana

Pentunjuk Teknis (JUKNIS) No. E.76.UM.01.06. Tahun 1986 tentang Perawatan Tahanan Rumah Tahanan Negara

KEP. MEN. 10.M.04.PR.07. 03/TAHUN 1985 tentang Struktur Organisasi Rutan Klas I Jakarta Pusat

## **Hasil Penelitian**

Arosmiati. (2007). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Klas IIA Wanita Tangerang*, Program Studi Pengkajian Ketahanan Nasional, Pasca Sarjana UI.

Suratman, Ajub. (2004). *Analisis Kualitas Pelayanan Kungjungan Narapidana Pada Lemabaga Pemasyarakatan Klas IIA Karawang*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Program Pasca Sarjana UI

Fatchurrohman, Muh. (2007). *Analisis Tinngkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Permohonan Pendaftaran Desai Industri (Pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual)*, Program studi Pengkajian Ketahanan Nasional, Program Pasca Sarjana UI

Setianto, Yoko. (2007). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum dan HAM R.I*, Program Studi Pengkajian Ketahanan Nasional, Program Pascasarjana UI

