

DAFTAR PUSTAKA

- Andersen, Ronald, Joanna Kravits and Odin.** 1975. *Equity in Health Services, Empirical Analysis in Social Policy*. Ballinger Publishing, Cambridge Mass
- Arief.** 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Cook, S.** 2004. *Customer Care Excellence: Cara untuk Mencapai Customer Fokus*. Terjemahan: Kemas Achmad Faizal Risalah. PPM, Jakarta.
- Creswell, J.W.** 2003. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Second Edition*. Sage Publications, California.
- De Forest, P.R., R.E Gaensslen & Henry C.Lee.** 1983. *Forensic Science An Introduction to Criminalistics*. McGraw-Hill, New York.
- Dwiyanto, Agus.** 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University, Yogyakarta.
- Gaspersz, V.** 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gaspersz, V.** 1997. *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas dalam Praktek Bisnis Global*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gibson, J.L., Jhon M.I. & James H.D, Jr.** 1994. *Organisasi dan Manajemen*. Ed. Ke-4. Terjemahan: Djoerban Wahid. Erlangga, Jakarta.
- Handoko, T. Hani.** 2003. *Manajemen. Ed. Ke-2*. BPFE, Yogyakarta.
- Iqbal. M.** 2004. *Pelayanan yang Memuaskan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Matindas, R.** 2002. *Manajemen SDM lewat konsep AKU*. Pustaka Utama Grafiti, Jakarta.
- Moenir, H.A.S.** 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moffats, A.C., M David Osselton & Brian Widdop.** 2004. *Clarke's Analysis of Drugs and Poisons*. Ed. Ke-3. Pharmaceutical Press, London.

Universitas Indonesia

- Moleong, L.J.** 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Muchlas, M.** 2008. *Perilaku Keorganisasian*. Gadjah Mada University, Yogyakarta.
- Napitupulu, P.** 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Alumni, Bandung.
- Nurdin, A.D.** 2007. *Madat Sejarah, Dampak Klinis dan Penanggulangannya*. Mutiara Wacana, Jakarta.
- Robbins, S.P.** 1994. *Teori Organisasi Struktur Desain & Aplikasi*. Ed. Ke-3. Terjemahan: Jusuf Udaya. Arcan, Jakarta.
- Robbins, S.P. & Mary C.** 2007. *Manajemen*. Ed. Ke-8. Terjemahan: Harry Slamet & ERnawati Lestari. Indeks, Jakarta.
- Robbins, S.P.** 2006. *Perilaku Organisasi*. Ed. Ke-10. Terjemahan: Benyamin Molan. Indeks, Jakarta.
- Sedarmayanti.** 2007. *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Mandar Maju, Bandung.
- Siagian, S.P.** 2004. *Manajemen Abad 21*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, L.P., Sigit R., Rusman G., Akhmad M., Didit S., Djohan B. & Syaifudin.** 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Stimmel, B.** 1993. *The Facts About Drug Use*. The Haworth Medical Press, New York.
- Sunarso, S.** 2004. *Penegakan Hukum Psikotropika dalam Kajian Sosiologi Hukum*. RajaGarfindo Persada, Jakarta.
- Supramono, G.** 2007. *Hukum Narkoba Indonesia*. Djambatan, Jakarta.
- Suwarto, FX.** 1999. *Perilaku Keorganisasian*. Universitas Atmajaya, Yogyakarta.
- Tika, M.P.** 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara, Jakarta.

Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Batumedia Publishing, Malang.



Universitas Indonesia