



DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan, biklen.1982, **Pengantar Penelitian**, PT ALFABETA, Bandung
- Burhan bungin. 2001, **Prosedur Penelitian Ilmiah**, Rosdakrya, Bandung
- Grifin,2002. **Organisasi Kerja**, Gramedia Group, Jakarta
- Keith, Newstrom. 2005, **Perilaku Dalam Organisasi**, PT Erlangg, Jakarta
- Meleong J. Lexy. 2005, **Metodologi Penelitian Kualitatif**, PT Remaja Rosdakarya,Bandung
- Pasalong Harbani.2013, **Teori Administrasi Publik**, PT ALFABETA,Bandung
- Pamoedji, Suprianto. 1996, **Tata Kerja Organisasi**, PT Bina Aksara, Jakarta
- Rahmayanti Nina. 2010, **Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotab dan membangun costumer loyalty**, PT Graha Ilmu, Yogyakarta
- Ratminto dan Winarsih Aik Septi. 2005, **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar
- Sampara,Lukman. 2000, **Manajemen Kualitas Pelayanan**, STIA LAN, Jakarta
- Sedarmayanti. 2010 **Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang baik)**, PT Reifiks Aditama, Bandung