

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Arman Hakim Nasution, *Manajemen Industri*, Yogyakarta: C.V Andi Ofset, 2006.
- Farida, ja'far, *Manajemen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009.
- Hessel, Nogi S. *Manajemen Modern untuk Sektor Publik*, Yogyakarta: penerbit: Balairung Co, 2004.
- Jack Mitchell, *HUG Your Customer*, Jakarta: PT Gramedia, 2005.
- Moenir, HAS., *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.
- Nasution, M.N, *Manajemen Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013.
- Philip Kotler, *MarketingManajemen, Analysis, Planning, Implementation and Contol Milenium Edition*. Jakarta: Mitra Utama, 2002
- Philip, Nilman, *Layanan Ekstrim bagi Pelanggan*, Jakarta: Mitra Utama, 2002.
- Poltak, Sinambela, Lijan, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010.
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Customed Statisfaction*, Jakarta: 2003.
- Robert, *Pelayanan Publik*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta : 1996.
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007.
- Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009.

Moenir, HAS, *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Jakarta: PT Gunung Agung, 1987.

<http://ridwaniskandar.files.wordpress.com/2009/05/133.sabtu.09.00wib-dimensipelayanan.pdf>.

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2001.

Widodo Joko, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, Malang : CV Mitra Malang, 2001.