

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Lukman dan Ningsih. 1999, *Hubungan Masyarakat*, Remaja Grafindo Persada.
- Moener, H.A.S. 2000, *Manajemen Pelayanan Umum*, di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mar'at. 1981. *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*, Jakarta, Gramedia Widiya Pustaka Utama.
- Namawi, Hadari. 1993, *Metode Penelitian Sosial*, Gajah Mada Universiti Press.
- Nurcholis. 2007, *Pemerintahan di Daerah*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Philip Korter, 1996, *Manajemen Marketing*, Erlangga, Jakarta.
- Rosady Ruslan. 2010, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2003, *Prinsip-prinsip perilaku organisasi*, Erlangga, Jakarta.
- Ratminto. 2005, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Modal Konseptual*, PT, Rineka Cipta, Jakarta.
- Rahmat, Jalaluddin. 2001 *Psikologi Komunikasi*, Remaja Rosada Karya, Bandung.
- Sudijono, Anas. 2007, *Statistik Pendidikan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sugiyono. 2008, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sarwono, Sarlito W. 2010, *Pengantar Psikologi Umum*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Tjiptono, Pandy. 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Yogyakarta.
- Walgito Bimo. 2003, *Psikologi Komunikasi*, Andi, Yogyakarta,.