

DAFTAR PUSTAKA

- Bovaird, Tony, dan Elke, 2003, *Public Management And Governance Routledge*, London
- Fandy Tjiptono, 2000, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, 1st Yogyakarta : Penerbit Andi
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia :Jakarta.
- Handi Irawan, 2003, "*Indonesian Customer Satisfaction* , Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA, Jakarta : Elex Media Komputindo
- Moenir,HAS ,2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cet. Ketujuh, Jakarta : Bumi Aksara,
- Osborne, David, Gaebler Ted, 2005, *Mewirauahakan Birokrasi ‘ Reinventing Governmet’*, Jakarta : PPM Alh Bahasa : Abdul Rosyid
- Phillip Kotler.2004. *Dasar-dasar pemasaran*. Edisi kesembilan. Indeks. Jakarta
- Purnama, Nursya,bani. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta. P15
- Supranto, J.M.A. 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa pasar*, Jakarta : Penerbit Rineka Cipta Yamit, Zulian (2005).*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama,cetakan keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta. p10
- Tjiptono, Fandy 2000, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, 1st Yogyakarta : Penerbit Andi