

DAFTAR PUSTAKA

- Ananta, Aris, 1987, *Landasan Ekonometrika*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- BPS Kotamadya Jakarta Selatan, 2003, *Statistik Kotamadya Jakarta Selatan 2002*.
- Chaizi Nasucha, 2004, *Reformasi Administrasi Publik : Teori dan Praktik*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho, 2003, *Kebijakan Publik; Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, Penerbit Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, et al., 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.
- Frurtwengler, Dale, 2002, *Penuntun Sepuluh Menit Penilaian Kerja*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gaspers, Vincent, 2002, *Manajemen Kualitas untuk Industri Jasa; Strategi untuk Memenangkan Persaingan Global*, cetakan kedua, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gronroos, Christian, 1990, *Service Management and Marketing; Managing the Moments of Truth in Service Competition* Lexington Books, D.C. Heat and Company/ Lexington, Massacushetts/Toronto.
- Haryono Sudriamunandar, 2002, *Pengantar Studi Administrasi Pembangunan*, Mandar Madju: Bandung.
- Ida, Laode et. al., 2001, *Pelayanan Publik, Apa Kata Warga*, Pusat Studi Pengembangan Kawasan: Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian*, Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, cetakan kelima, PT Remaja Rosdakarya: Bandung.

Melani, Laila, 2001, *Analisis Kinerja Pelayanan PT. Olympio Multi Finance Bogor dan Hubungannya dengan Kepuasan Pelanggan*, Tesis Magister Manajemen di Universitas Indonusa Esa Unggul.

Miftah Thaha, 2002, *Dimensi Prima Ilmu Administrasi*, PT. Rajagrafindo: Jakarta.

Said Zainal Abidin, 2002, *Kebijakan Publik*, Penerbit pancur Siwah: Jakarta.

Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2003, *Manajemen Modern untuk Sektor Publik*, Penerbit Balairung & Co: Yogyakarta.

Ulbert Silalahi, 1999, *Studi Tentang Ilmu Administrasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Umar, Husein, 2004, *Metode Riset Ilmu Administrasi*, PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

_____, 2004, *Riset Sumber Daya Manusia*, cetakan kelima: PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Zeinham, Valerie A; A. Parasuraman, and Leonardo L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service*, The Free Press, A Division of Macmillan, Inc: New York.

Zeinham, Valerie A and Mary Jo Binter, 1996, *Service Management*, International Edition, McGraw-Hill: New York.

Wexley, Kenneth N. dan Yuki, Gary A, 2003, *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalita*, cetakan kedua, Rineka Cipta: Jakarta.