

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja.Rosdakarya, Bandung.
- Astuti, Retno Sunu, 2004. *Reformasi Administrasi*, Semarang
- Azwar. 2005. *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Barata, Atep Adya, 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*, ELEX Media Komutindo Kelompok Gramedia, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*, Penerbit ANDI, Yogyakarta
- Darmawan, Cecep 2006. *Kiat Sukses Manajemen Rasulullah (Manajemen Sumber Daya Insani Berbasis Nilai-nilai Ilahiyah)*.
- Dessler. 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi kesembilan Jilid 1, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. BPF, Yogyakarta.
- Fathoni. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Bandung.
- Farhan Qudratullah, Muhamad. 2013. *Analisis Regresi Terapan*. CV. Andi, Yogyakarta
- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- _____, 1997, *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- _____. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hutapea dan Thoha. 2008. *Kompetensi Plus*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu SP, 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- _____. 2001. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*”, Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta
- Kotler, Philip and Armstrong Gary. 2001. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Indek. Jakarta.
- Kriyantono. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana, Jakarta.
- Kuncoro. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga, Jakarta.
- Lukman, Sampara, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN, Jakarta
- Mangkunegara. 2005. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara : Jakarta
- _____ 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan keempat, Bumi Aksara, Jakarta :
- Poerwandari. 2007. *Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Psikologi*. LPSP3, Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Ratminto & Atik SW. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter & SPM*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Ramelan. 2003. *Reward Management*. Buku satu & dua. terjemahan Ramelan. Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Saiful Deni, 2006 *Konsep Dasar Dalam Pelayanan Publik Dan Kinerja Birokrasi*.
- Santoso. 2006. *Buku Latihan SPSS untuk Statistik Parametrik*, Elex Media Komputindo, Jakarta.

- Satrohadiwiryono. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Bumi. Aksara, Jakarta.
- Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi keempat. Buku 1. Salemba Empat, Jakarta.
- Sinambela. 2006. *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. CV Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta, Bandung.
- _____. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, CV. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2011. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Thoha, Miftah. 2004. *Perilaku Organisasi, dan Aplikasinya*, CV. Rajawali. Jakarta
- Veithzal. 2005. *Research Methods in Finance and Banking*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Yamit, Zultan. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta

PERATURAN :

UU No. 25 Tahun 2009 *tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

UU No. 43 Tahun 2007 *tentang Standar Nasional Perpustakaan*

Kepmen PAN No. 53 TAHUN 2010 *tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil*

Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 *tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks*

Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 *tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks*

Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik (Perka BPS) No 21 Tahun 2011 *tentang*

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)