

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- Cartado, James, W., 1996, Total Quality Management. Alih Bahasa : Eko Juwardo, Jakarta, Gramedia.
- Dilulio, John J, Jr., 1994, Deregulating The Public Service : Can Government Be Improved?, Washington DC, The Brooking Institution.
- Dwiyanto, Agus, 2005, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Jogjakarta, Gajah Mada University Press.
- Gwee, James, 2006, Positive Bussiness Ideas, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Hirschman, AO, 1970, Exit, Voice, and Loyalty. Cambridge, Mass: Harvard University Prees.
- Ibrahim, Amin, 2008, Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Mandar Maju, Bandung.
- Kotler, Philip, 2003, Marketing Management (12th ed), New Jersey, Prentice Hall.
- , 1998, Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Jakarta, PT.Prenhallindo.
- Keban, Yerebias T., 2001, Etika Pelayanan Publik Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia, Bappenas, Jakarta:Majalah Perencanaan Pembangunan Edisi 24.
- Kurniawan, Agung, 2005, Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta, Pembaharuan.
- Lovelock, Christoper, 2004, Service Marketing (5th ed), New Jersey, Prentice Hall.
- Lukman, Sampara, 2000, Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta, STIA LAN Press.
- Matossian, M, 2005, A Complaint is A Gift: Building Customer Loyalty. ABA Bank Compliance, Vol. 26, 7; ABI/INFORM Research.
- Moenir, 2008, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, Grasindo.

- Mowen, J.C, Michael Minor, 2002, Perilaku Konsumen Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta.
- Muhammad, Fadel, 2008, Reinventing Local Government, Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Nasution, M.N., 2001, Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Jakarta, Ghalia-Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003, Kybernologi Ilmu Pemerintahan Baru Jilid I, Jakarta, PT.Rineka Cipta.
- Osborne, David & Gabler Ted, 2000, Mewirusahaakan Birokrasi, Jakarta, PT.Pustaka Binaman Pressindo.
- Perry, James L, 1989, Handbook of Public Administration, San Fransisco, CA : Jossey-Bass Limited.
- Powers, TL , 2002, Using Complaint Behavior To Improve Quality Through The Structure and Process of Service Delivery. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Vol. 15; ABI/INFORM Research.
- Rahmayanty, Nina, 2010, Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Ratminto & Winarsih, AS, 2005, Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal, Jogjakarta, Pustaka Pelajar.
- Reiboldt, W, 2003, Factors That Influence a Consumer Complainer's Rating of Service Recieved From a Third Party Complaint-Handling Agency – The Los Angeles Departement of Consumer Affairs. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Vol. 16 ; ABI/INFORM Research.
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk., 2010, Reformasi Pelayanan Publik, Malang, Program Sekolah Demokras, PLaCIDS, Averroes dan KID.
- Sentana, Aso, 2004, Excellent Service & Customer Satisfaction, Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008, Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sulastomo, 2007, Manajemen Kesehatan, Jakarta, Gramedia.

Supranto, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Jakarta, Rineka Cipta.

Suprijadi A, 2004, Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara RI (LAN RI).

Thoha, Miftah, 2004, Kepemimpinan dan Manajemen, Jakarta, Grafindo.

Tjiptono, Fandy, 1997, Prinsip-Prinsip Quality Service, Yogyakarta, Andi Offset.

-----, 2008, Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta, Andi Offset

Triton, PB, 2005, Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta, Tugu.

Westra, Pariata, 2002, Administrasi Perusahaan Negara Perkembangan dan Permasalahan, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.

Zeithaml, Valerie A. A. Parasuraman, Lesnard Berry, 1990, Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations, New York, The Free Press.

## **B. Sumber Lain**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Suryadi, 2010, Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan Vol. 23 No. 24, Malang, Universitas Brawijaya.

Lembaga Administrasi Negara-RI, 2005, Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta.

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi LAN Makassar, 2011, Pedoman Penulisan Tesis, Makassar.

Jurnal Dialog Kebijakan Publik : Birokrasi Dalam Era Keterbukaan Informasi Publik, 2011, Jakarta, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.