

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan praktik*. Jakarta,. PT Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 2008. *Sikap manusia : Teori dan pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset
- Batinggi, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Budi W. Soetjipto. 1997. *Pengembangan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE
- Djarwanto Ps. 2001. *Pokok-pokok Analisa Laporan Keuangan, Edisi I Cetakan Kedelapan*. Yogyakarta: BPFE
- Gasper, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa: Strategi untuk Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz dan Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- <http://perizinan.jogjakarta.go.id>
- <http://jrzeko.blogspot.com>
- Ikhsan, M. 2006. *Standar Pelayanan Publik di Daerah*. Tulisan ini dimuat dalam salah satu Bab pada Handbook Manajemen Pemerintahan Daerah. Terbitan PKKOD-LAN, 2006.
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Lehtinen, U. and Lehtinen, J. 1982. *Service Quality A Study of Quality Dimensions, Service Management Institute: Helsingfors*
- Lovelock, C dan Wright LK. 2005. *Principles of Services Marketing and Management*. Diterjemahkan Agus Widyanto. Jakarta: Pt Intermasa.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta. Salemba Empat

- Maulana, Moh. Hendi. 2007. *Pelayanan Publik Studi Eksploratif Tentang Kualitas dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Keliling Oleh Kantor Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Satlantas Polrestabes Surabaya*. Thesis. Universitas Airlangga. Surabaya
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Pambudi, Bambang Setyo. 2009. *Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Tempat Wisata Relegi di Kota Bangkalan*. Jurnal Studi Manajemen. Vol 3 No 2 Oktober 2009
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. 1988. *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, Vol 64, 12-40.
- Profil Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Dalam Format *Power Point*. 2012
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta: Pustaka Arif
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sistematika Penulisan Proposal Penelitian Kuantitatif UMY 2012
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Santoso, Singgih. 2002. *Statistika dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia.
- Santoso dan Tjiptono. 2004. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singabuan, Masri dan Sofiyon Efendi. 1987. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S
- Sitorus, Monang. 2009. Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus

Kantor Pelayanan terpadu Kota Dumai). *Jurnal Borneo Administrator*. Vol 5. No 1 2009.

Situmorang, Ade Harry. 2011. *Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara*. Tesis. Program Studi Magister Studi Pembangunan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara: Medan

Soeratno dan Arsyad, L. 2003. *Metode Penelitian Untuk ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. PT Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta

Suhirman, dkk. 2002. *Merancang Kebijakan Perijinan yang Pro Pasar dan yang Sensitif pada Kepentingan Publik: Studi Kajian Perijinan Transformasi dan Usaha Kecil Menengah di Kota Tasikmalaya dan Kota Bekasi*. Laporan Penelitian Bandung Institute of Government Studies (BIGS), PEG dan USAID.

Sujarweni, V. Wiratna, 2008. *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: PT. Global. Media Informasi

Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* Yogyakarta. Andi

Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Manajement*. Yogyakarta. Andi

Triguna. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Cetakan II. Jakarta: PT. Golden Terayon Press

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama