

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arief, Muhammad, (2012), Implementasi Kebijakan Parkir di Tepi Jalan Umum Kota Yogyakarta, *Publikasi Penelitian*, MSTT UGM, Yogyakarta.
- Boyne, George. (2008), Public Service Failure and Turnaround: Towards a Contingency Model. Chapter 12. In : Hartley, Jean, Donaldson. Cam, Skelcher. Chris and wallace Mike. *Managing to Improve Public Services*. New York: Cambridge University Press.
- Cuang-His, Yu, Hsiu-Chen Chang, dan Gow-Liang Huang, (2006), A Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry, *The Journal of Academy of Business*, Cambridge* Vol. 9 *Num.1.
- Hadi, Sutrsino, (2004), *Metodologi Research, Jilid 3*. Yogjakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah, (2011), *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Koentjoroningrat, (1983), *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, Philip, (2005), *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kurniawan, L.J dan Puspitosari, H, (2007), *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Malang: In-TRANS Publishing.
- Laksana, Fajar, (2008), *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mahmudi, (2005), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahsun, Muhamad, (2006), *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE-Yogyakarta
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, (1983), *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta, LP3ES.
- Minarsih (2013), Inovasi Pelayanan Publik UPDT Terminal Purabaya-Bangurasih, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Vol.1, No.1

- Moenir, (2010), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy, (2000), *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pranata K Yudicia, Imam Hanafi, Suwondo, (2013), Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, Kota Batu), *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.1 / 197.
- Rahma Novia, Moch. Saleh Soeaidy, Minto Hadi, (2012), Peranan Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Bidang Angkutan Kota (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Malang), *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 7, Hal. 1296-1304.
- Ruslan, Rosady, (2004), *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, L.P., (2010), *Teori Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sri, S., Eny, R., Cahyo, S., (2005), Pelayanan Publik: Public-Private Partnership Percepatan Infrastruktur di Indonesia. *JIAKP*, Vol.2 No.3 hal. 966.
- Sugiyono, (2008), *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, (2006), *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yazid, (2003), *Pemasaran Jasa, Konsep, dan Inplementasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zuriah, Nurul, (2006), *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Website

(Aldry Azharry, 2012, Konsep Metodologi Penelitian, diakses melalui <http://www.slideshare.net/AldryAzharry/konsep-metodologi-penelitian>, pukul 12:17 WIB, 4 Januari 2014).

(Ayatullah, 2010, Rumah Susun dan Pasar di Jakarta Barat, diakses melalui [http://www.scribd.com/doc/20626202/Rumah-Susun-dan-Pasar-di-Jakarta-Barat](#), pdf

(Direktorat Bina Sistem Transportasi Perparkiran, 2010, diakses melalui bstp.hubdat.dephub.go.id/data/arsip/spm%20parkir.pdf, pukul 09:13 WIB, 4 Januari 2014).

(Fadhillah, 2014, Pelayanan Publik, diakses melalui <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41126/3/Chapter%20II.pdf>, pukul 11.00 WIB, 2 Januari 2014).

(Portal Pemerintah Kota Yogyakarta, Kondisi Geografis Kota Yogyakarta, diakses melalui <http://www.kotajogja.com>, diakses pukul 09:00 WIB, 5 Maret 2014).

(Radar Jogja, 2011, Makin Ramai, Area Parkir Malioboro Diperluas, diakses melalui <http://www.jogjalive.com/makin-ramai-area-parkir-malioboro-diperluas/>, pukul 10:30 WIB, 4 Januari 2014).