

Daftar Pustaka

- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty, Edisi Revisi, Jakarta, Erlangga Kotler.
- Moenir, 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, Bumi Aksara.
- _____ 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, Bumi Aksara.
- _____ 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, Bumi Aksara.
- Parawansa, Khofifah Indar. 2015. Memimpin Melayani : Harpitnas Mengabaikan Masyarakat, Bandung, Nuansa Cendekia.
- Robbins, Stephen P. 1998. Perilaku Organisasi Edisi Bahasa Indonesia Cetakan II. Jakarta, Prenhallindo.
- Soeroto, 1992. Strategi Pembangunan dan Perencanaan Kesempatan Kerja, Edisi II, Yogyakarta, UGM Press.
- Sukmawati, Cut. 2009. Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayanan Publik :
Peluang dan Kendala Perempuan Dalam Berpartisipasi di Dunia Politik, Yogyakarta, Gaya Medika.

Buletin/Jurnal/Skripsi/Tesis :

- Crystalia, Ones Gita. 2015. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo, Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Eprilianto, D.F. Service Performance Indikator Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta. deby_febriyan_eprilianto@yahoo.co.id (Diakses Tanggal 17 Oktober 2016).
- Farlen, F. 2016. Pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tahun 2011.

- Indriyani, A. 2009. Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit (Tesis), Semarang, Universitas Diponegoro.
- Isnan, M.A. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan Tahun 2013.
- Rahmawaty, P. 2007. Peran Perempuan Pada Sektor Domestik dan Publik di Kota Yogyakarta, (Staf Pengajar), Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Tahir, S. 2013. Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Sinar Galesong Pratama (SGP) Cabang Gorontalo, (Publikasi Ilmiah), Gorontalo, Universitas Negeri Gorontalo.

Peraturan Perundang-Undangan :

GBHN Tahun 1999

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 48 Tahun 2012

Peraturan Bupati Nomor 75 Tahun 2016

Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2008

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 36 Tahun 2012

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemda

Alamat Web/Situs :

Kamus Bahasa Indonesia Tahun 1990

<http://id.wikipedia.org>

<http://eprints.uny.ac.id>

http://eprints.walisongo.ac.id/915/4/083611030_Bab3.pdf (Diakses Tanggal 25 November 2016 pukul 01:00)

<http://tempo.co/amphtml/read/news/2016/04/18/215763577/ini-alasan-masa-percobaan-kerja-penting-dilakukan?client=safari> (Diakses Tanggal 10 Februari 2017 Pukul 13:47)