

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Buchari, Alma. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit ALFABETA. Bandung
- Howlett, M & M. Ramesh. (1995). *Studying Public Policy: Policy Cycle and Policy Subsystems*. New York: Oxford University Press
- Joko, Widodo, (2001), *Good Governance*, Penerbit Insan Cendikia, Surabaya
- Inu Kencana. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Kotler, Philip. (2005), *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas, Jilid 1, Terjemahan, Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas, Jilid 2, Terjemahan, Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Terjemahan, Penerbit Erlangga. Jakarta
- Rambat, Lupiyadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Fandy, Tjiptono. (1997). *Total Quality Manajemen*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono. (2004), *Pemasaran Jasa*, Penerbit Bayumedia, Malang
- Parasuraman, Berry & Zeithaml. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Costumer Perceptions*. The Free Press. New York.

### B. Makalah

- Trilestari, E.W. (2002). *Ruang Lingkup dan Kerangka Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta.

### C. Peraturan Perundangan

- Republik Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat

Republik Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Republik Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang pemerintahan Daerah

#### **D. Web**

<http://www.bandung.go.id/dispenda>.

<http://www.BAPEDAkotabalikpapan.go.id>.