

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, 2007, *Pemasaran jasa & Kulaitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Buchari, Alma, 2004, *Manajemen pemasaran Dan Pemasaran jasa*, Penerbit ALFABETA, Bandung.
- Buchari, Alma, 2007, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Edisi revisi ALFABETA, Bandung
- Fandi, Tjiptono, 1995, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandi, Tjiptono, 1997, *Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta
- Fandi, Tjiptono, 2000, *Persepsi Manajemen dan Pemasaran Kontenporer*, penrbit : Andi, Yogyakarta.
- Fandi, Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Edisi II, Andi, Yoyakarta.
- Freddy, Rangkuti, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Husein, Umar, 2003, *Metode Riset, PERILAKU KONSUMEN JASA*, Penerbit: Gahlia Indonesia, Jakarta.
- Inu, Kencana, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 1 Terjemahan Bahasa Indonesia, PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 2 Terjemahan Bahasa Indonesia, PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *According to Kotler*, PT Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*, Terjemahan Bahasa Indonesia, Penerbit Prehallindo, Jakarta.
- Lovelock, Christopher, 2005, *Service Marketing And Management*, second edition, prentice hall, new York.
- Lovelock, Christopher, Jochen, Wirtz, Hean, Tat Keh, & Xiongwen Lu. 2005, *Services Marketing in ASIA*, Prentice Hall International. Inc.

- M, Jasin, 2009, Wakil Ketua KPK, *Hasil survey integritas sector public KPK, layanan MA dan Kota Bandung rawan Suap*.
- Parasuraman, Leonard L Berry, and Valarie e Zeithalm, 1990, *Delivering Quality Service : Balancing Costumer Perseptions*, The Free Press, New York.
- Payne, Adrian, 2000, *The Essence Of Service Marketing*, penerbit: ANDI and Pearson Education Asia Pte. Ltd.
- Rambat, Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Ryaas Rasyid, 1998, *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Ratih, Hurriyati, 2008, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, penerbit: CV. ALFABETA, bandung
- Sumartono, 2007, *Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik*, Pidato Pengukuhan Guru Besar di Univ Brawijaya Malang, 3 Maret 2007
- Widodo Joko, 2001, *Good Governance*, Insan Cendekia, Surabaya
- Zeithalm, A, Valarie and Marry Jo Bitner, 2000, *Service Marketing*, Mc Graw hill, New Jersey.
- \_\_\_\_\_, 2005, *Survei Indeks Kepuasan Masyarakat- DLLAJ Provinsi Jawa Timur*, Jawa Timur.
- \_\_\_\_\_, 2004, *Keputusan MENPAN No 25/KEP/M PAN/2/2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- \_\_\_\_\_, 2003, *Keputusan MENPAN No 63/KEP/M PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- \_\_\_\_\_, 2005, *Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik*, Jawa Timur.
- [http://www. BAPEDAkotabalikpapan.go.id](http://www.BAPEDAkotabalikpapan.go.id), diunduh tanggal 16 juli 2009 jam 22.18 WIB
- <http://www.bandung.go.id/dinastenegakerja>, diunduh tanggal 16 juli 2009 jam 22.18 WIB