

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Alma, Buchari., (2004). *Manajemen pemasaran Dan Pemasaran jasa*, Penerbit ALFABETA, Bandung.
- Alma, Buchari., (2007). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Edisi revisi ALFABETA, Bandung
- Tjiptono, Fandy., dan Gregorius, Chandra. (2005). *Service, Quality & Statisfaction*, penerbit : Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., (2000), *Persepsi Manajemen dan Pemasaran Kontenporer*, penerbit : Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., (2004), *Manajemen Jasa*, Edisi II, Andi, Yoyakarta.
- Tjiptono, Fandy., (2004). *Pemasaran Jasa*, Penerbit Bayumedia, Malang
- Tjiptono, Fandy., (1995). *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Offset. Yogyakarta.
- Lovelock, Christopher., (2002). *Service Marketing And Management*, second edition, prentice hall, new York.
- Kotler, Philip., (2005). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 2, PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip., (2000). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip., (1997). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*, Penerbit Prehallindo, Jakarta.
- Lupiyadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Nazir, Mohammad., (2003). *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Parasuraman, Berry & Zeithaml. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Costumer Perceptions*. The Free Press. New York.

B. Makalah

- Mohamad, Ismail., (2003). *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*, Jakarta.

Abidin, Umar, Abdullah., dan Hidayatullah, Diny, Achmad., (2007). *Indeks Kepuasan Manusia*, Jakarta.

Susiloadi, Priyanto., (2006). *Peran Pemerintah dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*, Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNS.

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)*

D. Web

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

<http://www.BAPEDA.bandungkab.go.id>

<http://www.Perizinan.info>