

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Banyumedia Publishing: Malang.
- Arikunto, S. (2008). *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*. Jakarta; Rinea Cipta.
- Barata. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Boulter, N., M. Dalziel, N Jackie. 2003. *People and Competencies. The Route to Competitive Advantage*. New York, John Wiley & Sons, Inc.
- Burhan, Bungin. 2006. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Danang, Sunyoto. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Davis. (2013). *The End of Public Administration.*, NYTransnational Publisher, Inc.
- Dwiyanto, Agus. (ed). (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Engel, J.F. 2001. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara
- Gerson, F. Richard, 2002. *Mengukur Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Goetsch, D.L., & Davis, S, (2003). *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc
- Gordon, George. 2006. *Public Administration in America*. New York. Martin's Press
- Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Salemba Empat: Jakarta.
- Harlie. (2012). *The Innovative Bureaucracy: Bureaucracy In A Age of Fluidity*. New York: Routledge
- Hawkin dan Lonney. 2004. *Indikator Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara
- Hasibuan. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hoffman, K. Douglas & Bateson, John E.G., 2007, *Essential of Services Marketing*, Fort Worth: The Dryden Press.
- Idrus. 2007. *Birokrasi Kepemimpinan Dan Perubahan Sosial Di Indonesia*, Hapsara, Surakarta

- Indiahono, Dwiyanto. 2009. Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis. Yogyakarta: Gava Media
- Irawan, Prastya. (2005). Metodologi Penelitian Administrasi. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Isna. Alizar dan Warto. 2013. *Analisis Data Kuantitatif*. STAIN Press : Purwokerto.
- Joko. 2010. Efektivitas Organisasi, cetakan II, Erlangga, Jakarta.
- Khusna. (2015). Administrasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik, Nimas Multi, Jakarta
- Krowinski, William, J., and Steiber R. S. 1996. Measuring ang Managing Patient Satisfaction, American Hospital Publishing Inc.
- Lovelock. 2005. Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resources. London: Prentice-Hall International, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Luthans, (2006), Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2005. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta.
- Mardalis. 2002. Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Miller, E, Barrett, J (2007), Relationship Quality A Predictor of B2B Customer Loyalty, School Of Marketing, University Techology of Sydney
- Mobley, W. H. (2002). Pergantian Karyawan : Sebab-Akibat Dan Pengendaliannya. Jakarta : PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Moenir, A.S. (2008). Manajemen pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bina Aksara
- Mowen, John C dan Minor, Micheal. (2005). Perilaku Konsumen dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya. Jakarta : Erlangga
- Muninjaya. 2011. Ilmu Administrasi Negara : Suatu Bacaan Pengantar. Gramedia, Jakarta.
- Nasution. (2010). *Manajemen Industri*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

- Nirwana. (2004). Pemasaran Jasa. Penerbit: Alta, Jakarta
- Permadi. (2017). Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia, Gaya Media, Yogyakarta.
- Prasetyo. 2005. Birokrasi Dalam Masyarakat Modern, Prestasi Pustakaraya Jakarta.
- Prijodarminto. Sugeng. 2004. Disiplin kiat Menuju Sukses. Jakarta: PT. Pratnya Pramito
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Rivai, V., dan Jauvani, S. E. (2011). Manajemen Sumber Daya Untuk Perusahaan. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Robbin, Stephen P. 2009. Prilaku Organisasi. Jakarta: Salmeba Empat.
- Santosa, Purbayu Budi Ashari. (2008). Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Siagian, Sondang. (2011). Manajemen Stratejik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sidharta. (2000). The Craft of Public Administration, 9 ed th. New York: McGraw-Hill Companies.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2005. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Singodimedjo, (2002). Menejemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara
- Spencer, M. Lyle and Spencer, M. Signe. 2009, *Competence at Work*. Revisi Edition: Model for Superior
- Suwatno dan Priansa, Doni Juni. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sutrisno, Edy. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Media Group.
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Gramedia : Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Total Quality Management. Andi: Yogyakarta.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi Akbar. 2006. Pengantar Statistik. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Jakarta : Bumi Aksara.

Jurnal:

- Denhart. (2007). *The New public service: Serving Not Steering*, (Chapter 1 Public Administration and the New Public Management). Sharpe Inc. New York
- Diba Safitri (2016) *Kepemimpinan Camat dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Di Daerah Khusus Ibukota Jakarta*. *Jurnal Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat*. Institut Pertanian Bogor
- E.P.Y. Muhondwa. 2008. M.T. Leshabari, M. Mwangu, N. Mbembati, M.J. Ezekiel. *East African Journal of Public Health* Volume 5 Number 2.
- Fornell, and S.K. Mazvancheryl (2004), "Customer Satisfaction and Shareholder Value", *Journal of Marketing*, Vol 68 (October), pp. 172-185.
- Husein, Ramlan. 2011. *E-Government Application an Integrated Model in G2C Adoption of Tax Online, Transforming Government People Process and Policy*. Volume 5 No 3, 2011 pp 225-248 Stephen Page. 2005. University of Washington. *What's New about the New Public Management*.
- International Journal Management Resource & Bussiness Strategy*. 2012. *A Study on Patient Satisfacation in Hospital (Study on three Urban Hospitals in Guntur District, Andhra Pradesh*
- Made Yudi Permadi (2017). *Pengaruh Kompensasi dan Budaya Organisasi, Terhadap kualitas Pelayanan di PT. Indonesia Power*. *Jurnal Manajemen*, Vol. 6, No. 1
- Margaretha. 2003. *Customer Satisfaction Pengaruhnya terhadap Brand Preference dan Repurchase Intention Private Brand*. *Jurnal Ekonomi* Vol. 8, No. 2.
- Mejere. (2012). *Civil service in the framework of public administration paradigms*. NISP Acee The Network of Institutes and Schools of Public Administration in Central and Eastern Europe
- Moch Tivian Ifni Rizal (2014) *Hubungan Gaya Kepemimpinan Dengan Kualitas Pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Perijinan*. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Brawijaya*
- Ozkan. (2016). *Implementation Of New Public Service In Policing: The Role Of Citizen Police Academies*. *European Scientific Journal* edition Vol.12, No.1
- Parasuraman 2006. *Service Quality, MSI Relevant Knowledge Series*, Cambridge, Massachusetts: Marketing Science Institute
- Pevkur. (2007). *Compatibility of Public Administration Systems and Ethics Management*. State Chancellery of the Republic of Estonia Department of Public Service Sarapuu Tallinn, 12,012; Eston

Robinson. (2015). From Old Public Administration to the New Public Service Implications for Public Sector Reform in Developing Countries. UNDP Global Centre for Public Service Excellence

Saifullah (2012). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Koperasi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kabupaten Bengkalis. Jurnal UIN Suska Riau.

Vannesa A. Theurer. Utah State University 2011. Improving Patient Satisfaction in a Hospital Foodservice System using Low-Cost Intervention.

Dokumen:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas. 2017. Purwokerto Dalam Angka 2018. Banyumas: Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik

