

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Abdul Wahab, Solichin, 2002, *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Agustino, Leo, 2012, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ahmad Yani, *Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 45
- Arikunto, Suharismi & Cepi Safruddin Abdul Jabar, 2014, *Evaluasi Program Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Arniyati, 2014, *Dampak Hukuman Terhadap Santri Baru Putra di Pondok Pesantren Kramat Pasuruan*, Thesis. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 31
- Arthur G. Gedeian dkk, 1991, *Organization Theory and Design*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Badjuri, A. & Yuwono, toT. (2002). *Kebijakan Publik Konsep & Strategi*. Semarang: Undip Press.
- Bridgman, P., and G. Davis (2000). *Australian Policy Handbook*. Sydney: Allen & Unwin. Douglas A. Lind et.al. (2014). *Teknik-teknik Statistika dalam Bisnis dan Ekonomi Menggunakan Kelompok Data Global*. Jakarta: Salemba Empat
- Bungin, Burhan, 2011, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Predana Media Group
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Pendekatan, Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Penerbit : Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Danim, Sudarwan, 2004, *Motivasi Kepemimpinan dan Efektifitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta
- Danim, Sudarwan, 2000, *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*, Jakarta: Bumi Aksara

- Darwin, Muhajir dan Wahyu N, 1997, *Pengantar Kebijakan Publik*, BPK, Tidak Diterbitkan
- Djaali dan Puji Mulyono, 2000, *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: PPs UNJ
- Dunn, William N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Glueck, William F dan Jauth, Lawrence R (1991), *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*. Jakarta : Erlangga
- Moleong, L.J. (2012). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Penerbit : PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Moenir, A.S. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moleong, L. J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muchsin, H & Putra, F. (2002). *Hukum dan Kebijakan Publik*. Averroes Malang.
- Nasution, S., 2004, *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*, Bandung: Tarsito Agung
- Ndraha, Taliziduhu, 1989, *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksar
- Nugroho, Riant. (2014). *Public Policy*. Penerbit : PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- _____.(2013). *Metode Penelitian Kebijakan*. Penerbit : Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

- Nugroho, R. (2004). *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nurkholis, Hanif (2005). *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Pontoh, N. K. & Kustiwan, I. (2009). *Pengantar Perencanaan Perkotaan*. Penerbit ITB Bandung.
- Pudyatmoko, Y. S. (2009). *Perizinan: Problem dan Upaya Pembenahan*. Penerbit : PT Grasindo, Jakarta.
- Purwanto, E.A. & Sulistyastuti D.R. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik*. Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Sarwono, W. Sarwono, 2009, *Psikologi Sosial*, Salemba Humanika, Jakarta
- Siahaan, M.P. (2008). *Hukum Bangunan Gedung di Indonesia*, Penerbit : PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, AG. (2012). *Analisis Kebijakan Publik*, Penerbit : Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*, Penerbit : CV. Alfabeta, Bandung.
- Suharto, E. (2012). *Analisis Kebijakan Publik*. Penerbit : CV. Alfabeta, Bandung.
- Sn, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Amus
- Sutedi, Adrian. (2015). *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Penerbit : Sinar Gravika, Jakarta.
- Steers, M. R. (1985). *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Susanto, 2005, *Sistem Informasi*, Bina Cipta, Jakarta
- Sutanto, Teguh, 2014, *Panduan Praktis Mengurus Sertifikat Tanah & Perizinannya*. Buku Pintar. Yogyakarta.
- Syafei, I. K. (1992). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama

- Tangkilisan. H.N.S. (2003). *Kebijakan*. Jakarta: Media Persada
- Totok Mardikanto, Poerwoko Soebiato, 2015, *Pemberdayaan Masyarakat*, Bandung: Alfabeta
- U (2005). *Evaluasi Kinerja Sumberdaya Manusia*. Bandung: Refika.
- Utomo, W. (1997), Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah, Bandung. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Volume 1 1997
- Wahab, S.A. (2012). *Analisis Kebijakan*, Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta.
- Wayne, R Mondy, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga
- Widodo, Joko. (2013). *Analisis Kebijakan.*, Penerbit : Bayumedia, Malang.
- Widodo. (2001). *Implementasi Kebijakan*. Bandung: CV Pustaka Pelajar.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Yonanda, Irsa., Mochammad Makmur, Romula Adiono, (2013), “Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Industri Pariwisata Di Kota Batu (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Batu)” *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2, No. 1.

JURNAL :

- Ailia Lailatul Qodariah, Delly Maulana, Rachmi Yulianti, 2020, *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Lebak*, Vol. 8 No. 2, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara “ASEAN”*, Asosiasi Ilmu Administrasi Negara, <https://jurnal.asian.or.id/index.php/JIANA/article/view/24>
- Aminnolah, Bakran Suni, Sri Haryaningsih (2014). “*Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Ketapang*” *Jurnal Tesis PMIS Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak*.
- Arwildayanto, (2018), *Assessing The Contribution of The People’s Education Program (Prodira) Policy Toward Senior High School Education Performance in Gorontalo Province*, JKAP (*Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*), Vol. 22 No. 1, <https://doi.org/10.22146/jkap.29976>

- Birk, Florian., Joas, Amani., Rinnert, David dan Schilling, Jhon, 2012, *FramingService Quality Compherensive Indicator for Measuring Service Quality in Public Administratipon: Case Study of Bur-geramter (Citizen Office) in Berlin*, Hertie School of Governance: Student Paper Series Volume 02, 2012.
- Budiman, Aris dan Kiswanto (2013). “*Evaluasi Retribusi Izin Mendirikan Bangunan*” Jurnal Administrasi Pembangunan, Volume 1, Nomor 2, Maret 2013.
- Cahyanto, Agung, 2015, *Evaluasi Program Penguatan Perempuan Usaha Kecil (Puk) (Evaluasi Sumatif Terhadap Program Penguatan Puk Yang Dilakukan Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil Di Solo)*, Jurnal Kesos Universitas Indonesia, Volume 16 No. 1
- Efridawati Efridawati M. Arif Nasution, 2013, *Studi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan*, Vol. 1 No. 1, Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area, [Http://Ojs.Uma.Ac.Id/Index.Php/Publikauma/Article/View/1419](http://Ojs.Uma.Ac.Id/Index.Php/Publikauma/Article/View/1419)
- Elsi Kartika Sari, 2018, *Tinjauan Yuridis Terhadap Pengaturan Hukum Bangunan Di Indonesia*, Vol. 1, No. 1, Trijurnal Lemlit, Universitas Tri Sakti, [Https://Trijurnal.Lemlit.Trisakti.Ac.Id/Hpph/Article/View/3577/Journal.Chemistrycentral.Com](https://Trijurnal.Lemlit.Trisakti.Ac.Id/Hpph/Article/View/3577/Journal.Chemistrycentral.Com)
- Feldman, 2003, *Essentials of Understanding Psychology*, New York, McGrawhill
- Fourteen, Diego Aprilino, 2016, *Kualitas Pelayanan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Penanaman Modal Daerah Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Payakumbuh*, Joom, FISIP Volume 3 No1 Februari 2016
- Gedeona, Hendrikus Tri Wibawanto, 2010, “*Pendekatan Kualitatif Dan Kontribusinya Dalam Penelitian Administrasi Publik*” Jurnal Jurnal Ilmu Administrasi, Vol.VII (3), September 2010, (hal. 183-
- Goodsell, C.T. 2006. “*A New Vision Public Administration*”, dalam Public Administration Review, (Jul/Agust, 06), 4, Academic Research Library, (pp. 623-635)
- Hartono, 2006, “*Kepatuhan Kemandirian Santri (Analisis Psikologi)*, Jurnal Study Islam dan Budaya, Vol.4 No.1.

- Haryono, 2010, *Studi evaluasi program pemberdayaan masyarakat kasus program pengembangan kecamatan (PPK) di Kabupaten Bogor (Disertasi)*, Universitas Indonesia Library.
- I Gede Agus Pratama, 2017, *Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan - Studi Pada Bidang Tata Ruang Bangunan Dan Perumahan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Karangasem*, Vol. 14, No. 2, Jurnal Widyanata, Unr, <http://Ojs.Unr.Ac.Id/Index.Php/Widyanata/Article/View/216>
- Indra Gunawan, 2017, *Evaluasi implementasi kebijakan Pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Kabupaten Gresik*, Jurnal FISIP Universitas Wijaya Putra, <http://eprints.uwp.ac.id/id/eprint/1906>
- Irsa Yonanda, Mochammad Makmur, Romula Adiono, (2016), *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Dalam Sektor Industri Pariwisata Di Kota Batu (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Batu)*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.1, <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/72591-Id-Efektivitas-Pelayanan-Izin-Mendirikan-Ba.Pdf>
- Kusumadewi, S., Hardjajani T., dan Priyatama A.N, (2012), *Hubungan antara Dukungan Sosial Peer Group dan Kontrol Diri dengan Kepatuhan pada Remaja Putri di Pondok Pesantren Modern Islam Assalam Sukoharjo*, Skripsi, Universitas Sebelas Maret, Surabaya
- Linguist, Evert, 2006, “*Organizing for Policy Implementation: The Emergence and Role of Implementation Units in Policy Design and Oversight*” *Journal of Comparative Policy Analysis*, Vol. 8, No. 4, December 2006 (pp.311–324) <http://Www.Tandfonline.Com/Page/Terms-Andconditions>, Diakses (09 Agustus 2011)
- Lisa, 2014, *Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi pada Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Kutai Barat)*, Vol. 3 No. 1, Jurnal Prediksi, Untag, <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/PD/Article/view/782>
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: DPP AMP YKPN
- Mansur, 2016, *Evaluasi implementasi kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Mamuju Utara*, Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 4, April 2016 hlm 146-155
- Muhamad Muhadzab, 2016, *Evaluasi Program Pemberdayaan Pemuda pada Rumah Susun Angke Tambora Di DKI Jakarta (Tesis)*, Universitas Indonesia Library

- Maret Priyanta, (2019), *Regulasi Perizinan Mendirikan Bangunan dalam Mendukung Kemudahan Berusaha Menuju Bangsa Yang Adil dan Makmur*, Vol. 8 No. 3, September 2019, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu>
- Meli Juita, 2015, *Efektivitas Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Oleh Camat Malinau Barat Berdasarkan Peraturan Bupati Malinau Nomor 14 Tahun 2011*, Vol 8, No 1, Arena Hukum, <https://arenahukum.ub.ac.id/index.php/arena/article/view/194>
- Mohammad Mohammad Bakri, 2013, *Study Tentang Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda*, Vol. 1, No. 3, Ejournal Ilmu Pemerintahan, Universitas Mulawarman, <http://perpustakaan.unmul.ac.id/ejournal/index.php/um/article/view/97>
- Muhammad Deviyanto, 2013, *Suatu Tinjauan Penegakan Hukum Atas Pelanggaran Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara*, Vol. 1 No. 1, Jurnal Ilmu Hukum, <Http://Ejurnal.Untag-Smd.Ac.Id/Index.Php/Dd/Article/View/331>
- Muhammad Idris, (2011), *Reformasi Pelayanan Publik Bidang Izin Mendirikan Bangunan di Daerah*, Otoritas_Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar, Vol. 1 No. 2
- N. Pradonawati, D P Noviyanti, B Mudiantoro (2019), *Implementasi Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Kota Denpasar Yang Berwawasan Lokal Sebagai Upaya Penataan Ruang Berkelanjutan*, Vol. 1 No. 1, <https://Trijurnal.Lemlit.Trisakti.Ac.Id/Pwkb/Article/View/5287>
- Nasrun, 2016, *Kualitas Pelayanan IzinMendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal Pelayanan Per-izinan Terpadu di DPMPTSP Kabupaten Sigi*, Jurnal Katalogis, Volume 4 No12, Desember 2016 Halaman 117-128.
- Nugroho, R. P., Zuiderwijk, A., Janssen, M., & Jong, M. de. (2016). *TransformingGovernment: People, Process, and Policy. Transforming Government: People, Process and Policy - A Comparison of National Open Data Policies: Lessons Learned*, Vol. 10 No.2., <https://doi.org/10.1108/TG-03-2016-0016>
- Nining Suningrat, 2014, *Aspek Hukum Perizinan Di Bidang Bangunan*, Vol. 12 No. 3, Logika, Jurnal Ilmiah Lemlit Unswagati Cirebon, <Http://Jurnal.Ugj.Ac.Id/Index.Php/Logika/Article/View/158/0>

- Ocampo, Lonndon, dkk, 2017, *Public Service Quality Evaluation with Servqual and AHPO-TOPSIS; A Case of Philippine Governance*, Sosio-Economic Planning Sciencis (2017), <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>.
- Odah, Lely Syiddatul Akliyah, Verry Damayanti, 2017, *Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Berbasis Good Governance di Jawa Barat*, Jurnal Prosiding SnaPP2017 Sosial, Ekonomi, dan Humaniora
- Ony A, (2008), *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Provinsi DKI Jakarta*. (<http://elibrary.mb.ipb.ac.id/gdl.php?mod=mbipb>. Diakses 20 Juni 2009)
- Putera, R.E. dan Valentina, T.R, (2011), *Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP) di Daerah Percontohan*, MIMBAR, Vol. XXVII, No. 2 (Desember 2011): 'Terakreditasi' SK Dikti No. 64a/DIKTI/Kep/2010. Hal. 193-201.
- Putri Amelia Meirini, Wayan Wesna Astara, I Nyoman Utama, 2020, *Implementasi Perda Kabupaten Gianyar tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan terhadap Bangunan Pariwisata di Kabupaten Gianyar*, Vol. 1 No. 2, Jurnal Interpretasi Hukum, Universitas Warmadewa, <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juinhum/article/view/2455>
- Sa'ban, L.M. Azhar (2014), *"Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Baubau Dalam Perspektif Good Governance Tahun 2012"* Tesis Universitas Baubau.
- Sawitri B. Utami, Ramadhan Pancasilawan, 2017, *Kolaborasi dalam Pengelolaan Kawasan Konservasi Taman Buru Gunung Masigit Kareumbi Provinsi Jawa Barat*. Vol. 1 No. 1. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik. Universitas Padjadjaran
- Turdi. (2014). *Pengusaha PB Bone Belum Paham Izin Lingkungan*, <http://www.bonesatu.com/2014/06/pengusaha-pb-bone-belum-paham-izin.html>
- Rabina Yunus, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Kasus Pelayanan IMB pada KPTSA Kabupaten Bone)*, Vol. 1 No. 2, Jurnal Ilmu Pemerintahan, <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/view/28>
- Ramaditya Rahardian Daneswara^(1*), Ibnu Fath Zarkasi (2019), *Policy Advocacy in Resolving an Environmental Preservation Conflict: A Case of Policy Advocacy between the Government, Private Sector and Society in Kayen, Pati*, Central Java, JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik), Vol. 3 No. 3, <https://doi.org/10.22146/jkap.39702>

- Rondinelli, D.A. 2007. "Government Serving People: The Changing Role of Public Administration in Democratic Governance", dalam *Public Administration and Democratic Governance: Governments Serving Citizens*. New York: United Nations: Economic and Social Affairs.
- Riko Riyanda, 2015, *Kualitas Pelayanan Pemerintahan Kota Bukittinggi Terhadap Kebijakan Perda 19/2003 Tentang Imb (Izin Mendirikan Bangunan)*, Vol. 3 No. 1, Jurnal Cahaya Keadilan, Putera Batam University
- Rizal Fauzi Wibawa, 2017, *Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Paser*, Jurnal Administrasi Negara, Universitas Mulawarman, eJournal Administrasi Negara, Volume 5, Nomor 1, 2017: 5307-5318
- Stufflebeam, Daniel L., 2002, "The CIPP Model For Evaluation, dalam Daniel L. Stufflebeam, dkk. (eds), *Evaluation in Education and Human Service*, Boston: Kluwer Academic Publisher, 2002
- Taufik Hur Rahman, Aji Sofyan Effendi, Erwin Kurniawan, 2017, *Pengaruh Jumlah Wajib Retribusi IMB Pendapatan Perkapita dan Jumlah Pengawas IMB terhadap Penerimaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kota Samarinda*, Vol. 2 No. 2, JIEM (Jurnal Ilmu Ekonomi Mulawarman), Universitas Mulawarman, <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JIEM/article/view/1127>
- Teodorus Egie Sapultura, Agung Suprojo, (2017), *Implementasi Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Dan Implikasinya Terhadap Tata Ruang Di Kota Batu*, Vol. 6 No. 2, Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, <https://Publikasi.Unitri.Ac.Id/Index.Php/Fisip/Article/View/1489>
- Tobirin, 2008, "Penerapan Etika Moralitas Dan Budaya Malu Dalam Mewujudkan Kinerja PNS Yang Profesional" *Civil Service : Jurnal Kebijakan & Manajemen PNS*, Vol.II No. 2 (2008) (Hal. 53-79)
- Wiharto (2011). *Penyelenggara Layanan Publik Harus Mempunyai Standar Pelayanan*, dalam (<http://nasional.kontan.co.id/v2/read/1312096739/74213/> diakses 7 Juni 2011)
- Yunus, R. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Kasus Pelayanan IMB pada KPTSA Kabupaten Bone)*. *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol.1 No. 2, <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/view/2>

Yusri Adi, (2018), *Bureaucratic Reform Barriers: A Case Study on the One Stop-Integrated Service Office in Bone Regency*, JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik), Vol. 22 No. 2, <https://doi.org/10.22146/jkap.34536>

Yusriadi, Akib, H., & Ihsan, A. (2017). *Bureaucratic Reform in Public Service: A Case Study on the One Stop-Integrated Service*. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, Vol. 8 No. 2, <https://doi.org/10.5901/mjss.2017.v8n2p253>

Yusriadi. (2018). *Manajemen Perubahan dalam Reformasi Birokrasi menuju Information Technology (IT)*. *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol.2 No. 2, <http://www.e-jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/39>

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., and Gremler, D.D. (2010). *Services Marketing Strategy*, in *Wiley International Encyclopedia of Marketing: Marketing Strategy*, Robert A. Peterson and Roger A. Kerin, eds. Chichester, UK: John Wiley & Sons.s

