

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa. 2010. *Pengaruh Etika Pelayanan dan Kualitas Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Purbalingga*. Skripsi. Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto
- Arif Budhiarsa, Deddy. 2009. *Kinerja Kantor Pertanahan dalam Pelayanan Sertifikasi Tanah (Studi Deskriptif Atas Pelayanan Sertifikasi Peralihan Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Surakarta tahun 2008-2009)*. Skripsi. Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management* (terjemahan Andreas Winardi). Andi. Yogyakarta.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003, *The New Public Service : Serving, not Steering*, New York, M.E. Sharpe, Inc.
- Engel, James F., et.al. 1994. *Consumer Behavior*. Diteljemahkan oleh F.X. Budiyanoto. *Perilaku Konsumen*. Edisi keenam. Cetakan pertama. Jilid II. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hamni Tunjungsari, Eka. 2007. *Analisis Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Secara Konversi Sporadik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi*. Skripsi. Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto.
- Husein, Umar. 2000. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka.
- Inneka Widyawati, Tito. 2009. *Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar*. Skripsi. Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto.
- Isna, Alizar dan Warto. 2013, *Analisis Data Kuantitatif*, Purwokerto: STAIN Press
- Kasmir. 2004. *Etika Customer Service*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kerlinger, F.N dan Pendhazur, E.J. 1989. *Korelasi dan Analisis Regresi Ganda*, Diterjemahkan oleh Luciana D, Lontoh. Rajawali Press. Jakarta
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Edisi Milenium*, International Edition. Prentice Hall. International, Inc, New Jersey.

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke sebelas : Jilid 1. PT.Indeks, Jakarta.
- Kuncoro, M. 2004. *Metode Kuantitatif Edisi ke-2*. Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN. Yogyakarta.
- Pandji, Santosa. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. PT. Reflika Aditama: Bandung
- Ruky, Achmad S. 2003. *SDM Berkualitas, Mengubah Misi Menjadi Realitas*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Rasyid, Rias. 1998. *Desentralisasi Dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah*. Jakarta : LP3ES.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LPSES.
- Sugiarto, 2002, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*, cetakan kesembilan. CV.Alfabeta, Bandung.
- _____. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cetakan kedua. CV.Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono dan Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.
- Tjokrowinoto, Moeljanto. 2004. *Birokrasi Dalam Polemik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Tse dan Wilson. 1988. Dalam Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia.

Vigoda, Eran. 2000. *Are You Being Served The Responsiveness of Public Administration to Citizen's Demand: An Empirical Examination in Israel*. Vol 78 No 1.

Warella, Y. 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Universitas Diponegoro. Semarang.

Widiarti, Suci. 2005. *Analisi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Kabupaten Cilacap*. Skripsi. Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto

Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekognisia. Yogyakarta.

Internet

Admin. "Ribuan Petani Dari Berbagai Wilayah di Ciamis Lempari Kantor BPN", <http://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/2013/03/11/226516/ribuan-petani-dari-berbagai-wilayah-di-ciamis-lempari-kantor-bpn>, diakses pada 28 April 2014

Dokumen

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988 tentang BPN (Badan Pertanahan Nasional)

Undang – Undang No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria atau Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA)