

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adami. (2011). *Praktek Penyelenggaraan Pemerintahan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Andrisman, Tri. (2009). *Asas-Asas dan Dasar Aturan Hukum Pidana di Indonesia*. Bandar Lampung. Unila.
- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Banyumedia Publishing: Malang.
- Arikunto, S. (2008). *Prosedur Penelitian Pendekatan Praket*. 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 Pelanggan*. 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 Wardo. 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 and 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 Technology 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.
- Ratminto 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rivai, V., dan Jauvani, S. E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Robbin, Stephen P. 2009. *Prilaku Organisasi*. Jakarta: Salmeha 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.
- Windarti. 2012. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Banyumedia, Malang-Jatim

Jurnal:

- Ansell dan Gash. (2007). *Collaborative Governance in Theory and Practice*, Journal of Public Adminsitration Research and Theory Vol 1. No.5
- Candra Firmanto (2014) *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Camat Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Langensari Kota Banjar*. Tesis Magister Administrasi Publik (MAP) Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung
- 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. Mwangi, 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
- Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Tarif Tenaga Listrik
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik