

DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. Bandung : CV Pustaka Setia

Budiyono. 2004. *Statistika Dasar untuk Penelitian*. Surakarta: FKIP UNS Pres

Goetshc, L,D, and Davis , B.S. (2001). *Quality Management: introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services*, (3 editon), New Jersey: Prentice- Hall, Inc.

Mangkunegara, Anwar. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Rosda.

M. Manullang. 1992. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta; Ghalia

HB. Alfabetis, A. V. A. Zeithaml, dan L.L Berry, 1998, SERVQUAL: A *Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perception of service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.

Hadani Nawawi, 1898, *Pengawasan Melekat di Lingkungan Aparatur Pemerintah*, Jakarta: Erlangga.

Handyaningrat, Soewarno, 1990. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Haji Masagung

_____, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia* edisi revisi
Jakarta : Bumi Aksara.

Hasibuan, Melayu, SP. 2013. *Manajemen Sumberdaya Manusia edisi revisi*. Jakarta : Bumi Aksara

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kahya, Eyo dan Nandang Saefudin Nenzu. 1996. *Pengantar ilmu Administrasi Negara*. Bandung: LEMLIT UNPAS
- Ridwan, dan Kuncoro. 2008. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung : ALFABETA.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Siagian. Sondang P. 2008. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Reflika Aditama.
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas-asas Manajemen*. Bandung : Reflika Aditama
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&G*. Bandung : ALFABETA.
- Sumiati, Imas. 2012. *Pengantar Statistik*, Bandung : UNPAS.
- Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 2008)*, Penerbit Fokudmedia Bandung.
- Soewarno Handayaniingrat, 1985, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji masagung.
- Winardi, 2000, *Kepemimpinan dan Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.

Handoko T. Hani, 2012, *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: BPFEE
Yogyakarta.

Williams, L., Wilkins. (2004). *Canadian Essential of Nursing Research*.
Philadelphia:A Woltres Kluwer Company

Zaidan Nawawi, 2013, *Manajemen Pemerintahan*, Jakarta: PT. Raja
Grafindo Persada.

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi public Kontemporer*. Jakarta:
Kencana

Tjipto, Fendi, 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

2. DOKUMEN

1. Data LAKIP Dinas Perhubungan Kota Bnadung.
2. Data RENSTRA Dinas Perhubungan Kota Bandung.
3. Data RPJMD Kota Bandung.
4. Peraturan Menteri Nomer 36 Tahun 2012
5. Peraturan Pemerintah Nomer 8 Tahun 2008
6. Peraturan Pemerintah Nomer 41 Tahun 2007
7. Perda Kota Bandung Nomer 5 Tahun 2013