**Daftar Pustaka**

1. **Buku-Buku**

Basrowi Dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta

Cresswell. 2014. Risearch Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitif, dan Mixed,Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Dwiyanto, Agus 2005. Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Emzir. 2010 Metodologi Penelitian Kualitif: Analisis Data. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Pandy Tciptono Dan Anastasia Diana. 2001. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi

Gie, The Liang. 1998. Ensiklopedia Administrasi. Jakarta: Gunung Agung

Handayaningrat, Soewarno. 2002. Pengantar Study Administrasi Dan Management. Jakarta: CV. Haji Masagung

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media

Ibrahim, Amin. 2008. Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Bandung: CV. Mandar Maju

Kotler, Philip. 2007. Managemen Pemasaran. Jakarta: Prenhallindo.

Kurniawan, J. Luthpi Dan Mokhamad Najib. 2008. Paradigma Keijakan Pelayanan Publik. Malang: In. Trans.

Cristhoper H Lovelock Dan Lauren K. Wright. 2007, Managemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT. Indeks.

Lukman Sampara. 2000. Managemen Jasa. Jakarta: STIA LAN Press.

Luviodi, Rambat. 2001. Manegemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat

Moenir, HAS. 2000. Manegemen Umum Di Indonesia. Bandung: Bumi Aksara

Moleong, Lexsy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Osdakarya Offset.

Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan Publik Dan Customer Statisfaction. Bandung: Alumni.

Nasution. 2004. Managemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nurchlolis, Hanif. 2005. Pemerintahan Dan Otonomi Daerah. Jakarta: Alfabeta

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta

Ratminto Dan Atik Septi Winarsih. 2007. Managemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sulastiono, Agus. 1996. Managemen Pelayanan Masyarakat. Bandung: Alfabeta

Supranto. 2006. Pengukuran Tngkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta

Satibi, Iwan. 2012. Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empiric. Bandung: UNPAS Press

Siagian, Sondang P. 2004. Filsafat Administrasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Silalahi, Ulbert. 2005studi Tentang Ilmu Admnistrasi Konsep, Teori Dan Dimensi. Bandung: Sinar Baru Ablensindo

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan Dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sugandi, Yogi Suprayogi.2013. Administrasi Publik: Kosep Dan Perkembangan Ilmu Indonesia. Yogyakarta: Graha Ilmu

Syafri, Wirman. 2012. Study Tentang Administrasi Publik. Jakarta: Erlangga

Tjiptono, Fandy. 1996. Managemen Jasa. Yogyakarta: Andy Yogyakarta

Yamit, Zulian. 2001. Managemen Kualitas Produk Dna Jasa. Yogyakarta: Ekonisia

1. **Dokumen :**

KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Peneyelanggaraan Pelayanan Publik

PERMEN Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Penempatan Tenaga Kerja

1. **Media :**

<https://Disnaker.bandung.go.id> (diakses pada tanggal 20 Februari 2017)

<http://www.e-jurnal.com/search/label/JpAdministrasiNegaradd2009> (diakses pada tanggal 20 Februari 2017)

<http://id.portalgaruda.org/index.php?page=1&ipp=10&ref=browse&mod=viewjournal&journal=2287> diakses pada tanggal 12 maret 2017)