

- Moenir, AS; 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Montgomery, D.C; 1985, *Introduction to Statistical Quality Control*, John Wiley & Sons, New York.
- Ndraha, Taliziduhu, 1996, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- ....., 1998, *Pemerintahan Yang Bertanggung Jawab*, Jurnal Ilmu Pemerintahan, No. 7, Masyarakat Ilmu Pemerintahan, Jakarta.
- ....., 2000, *Ilmu Pemerintahan* Jilid I, II, dan III., UNPAD – IIP Jakarta.
- Nurgiyantoro, Burhan, Gunawan dan Marzuki, 2000, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, Gajah Mada University Press, Jogjakarta.
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1992, *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government), Mentransformasi Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*, Translator : Abdul Rosyid, Binaman Presindo, Jakarta.
- Osborne, David dan Peter Plastrick, 2000, *Memangkas Birokrasi*, Translator : Abdul Rosyid dan Ramelan, PPM, Jakarta.
- Pamudji, S; 1994, *Professionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*, Widyapraja No. 19, Jakarta.
- Parasuraman, A; Zeithaml, VA; and Berry L.L; 1998, *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Volume 64.
- Peter, J. Paul and Jerry C'Olson, 2000, *Consumer Behavioral : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Penerjemah : Damos Sihombing, Erlangga, Jakarta.
- Prawirohardjo, Soewargono, 1993, *State of The Art dari Ilmu Pemerintahan*, Karya Dharma IIP, Jakarta.
- Rasyid, M. Ryass, 1997, *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Yasrif Watampone, Jakarta.
- ....., (penyunting : Sargo dkk) 1998, *Pemerintahan yang Amanah*, Bina Rene Prawira, Jakarta.
- Saefullah, A. Djadja, 1999, *Konsep dan Metode Pelayanan Umum*, Jurnal FISIP "PUBLIK" Vol. I No. 1, Bandung.
- Salusu, J; 1998, *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, Grasindo, Jakarta.
- Siagian, Sondang P; 1998, *Patologi Birokrasi : Analisis, Identifikasi, dan Terapi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Simbolon, Robert, 1998, *Manajemen Pelayanan Publik*, IIP Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi, 1987, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Sitepu, SK. Nirwana, 1994, *Analisis Jalur*, UPS Statistika FMIPA UNPAD, Bandung.
- ....., 1995, *Analisis Korelasi*, LPPM FMIPA UNPAD, Bandung.
- Soehartono, Irawan, 2000, *Metode Penelitian Sosial*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Soewargono, 1995, *Jati Diri Ilmu Pemerintahan*, IIP Jakarta.