

- Sudarsono, 1998, *Strategi Pelayanan Prima*, STIA LAN Press, Jakarta.
- Sugiyono, 1994, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sukmaningsih, Indah, 1997, *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Umum*, YLKI, Jakarta.
- Supranto, J; 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 1997, *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Triguno, 1997, *Budaya Kerja : Menciptakan Lingkungan Kerja yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Golden Tedvon Press, Jakarta.
- Tjiptono, Fandi, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi, Jogjakarta.
-, 2000, *Total Quality Management*, Andi, Jogjakarta.
- Umar, Husein, 1997, *Metode Penelitian : Aplikasi Dalam Pemasaran*, Gramedia, Jakarta.
- Winardi, dan Karhi Nisdjar, 1997, *Manajemen Strategik*, Mandar Maju, Bandung.
- Yamit, Zulian, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonesia, Yogyakarta.
- Sumber-sumber Lainnya :
- Al-Rasyid, Harun, 1994, *Analisis Jalur (Path Analysis) Sebagai Sarana Statistika Dalam Analisis Kausal*, Makalah, Laboratorium Pengabdian Pada Masyarakat dan Pengkajian Ekonomi (LP3ES), Fakultas Ekonomi UNPAD, Bandung.
-, 1998, *Statistika Sosial (hand out)*, Program Pascasarjana, UNPAD, Bandung.