**DAFTAR PUSTAKA**

**A. BUKU**

Atmosudirjo, Prajudi; 1980 Dasar-Dasar Ilmu Administrasi, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Badudu, 1994. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Creswell, 2010. *Research Design*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Hardiyansyah; 2011 Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta.

Sugiono, 2011 Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Bandung, Alfabeta.

Silalahi, Ulbert, 2011. Studi Tentang Ilmu Administrasi Negara, Sinar Baru Algensindo, Bandung.

Sutedi Adrian, Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik, Penerbit Sinar Grafika.

Satibi Iwan; 2011 Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Disertasi, Penerbit CEPLAS, Bandung.

Syafiie Kencana, 2003 dalam Public Administration, Penerbit : Rineka Cipta.

Sodikin, 2012 : 87 dalam Kebijakan, Pelayanan dan Kepentingan Publik, Penerbit CEPLAS.

Sedarmayanti. 2004. Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik “. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Siagian, 2003. Filsafat Administrasi, PT. Bumi Aksara, Jakarta

Tjiptono, 2001. Manajeman Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset.Yogyakarta.

Tjiptono, 2001. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Penerbit Andi Ofset.Yogyakarta.

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

**B. SUMBER LAIN**

1. MEDIA ELEKTRONIK

https://emayasila.wordpress.com/2012/10/17/teori-pelayanan.

[https://gudangmakalah.blogspot.co.id/2009/09/tesis-kualitas-pelayanan perizinan.html](https://gudangmakalah.blogspot.co.id/2009/09/tesis-kualitas-pelayanan-perizinan.html).

[http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/03/16/sistem-perizinan-kota bandung-sudah-canggih-tapi%E2%80%A6-396358](http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/03/16/sistem-perizinan-kota%20bandung-sudah-canggih-tapi%E2%80%A6-396358).

1. DOKUMEN

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Dpmptsp Kota Bandung Tahun 2017

Rencana Strategi Dpmptsp Kota Bandung 2013-2018

Program Kerja Dpmptsp Kota Bandung 2018