**DAFTAR PUSTAKA**

**Sumber Buku :**

Dwiyanto, Agus 2018. *Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayanan* Publik. Yogyakarta : Gava Media.

Islamy, Irfan. 2003. *Dasar – Dasar Administrasi Publik dan Manajemen* Publik,Malang : Universitas Bawijaya

Kirom, Bahrul 2015*. Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.*

Bandung : Pustaka Reka Cipta

Tjiptono, Fandy 2008 . *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi

Tjiptono , Fandy 2017 . *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : CV , Andy Offset

Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia* : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta

Satibi, Iwan. 2012. *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*.

Bandung: Unpas Press

Pasalog, Harbani 2017. *Teori Administrasi Publik*, Makasar: Alfabeta

Waluyo,2017. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasi Dalam Pelakasanaan Otonomi Daerah)*, Jakarta : Penerbit Mandar Maju

Samparan Lukman, 2016. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta Press: Penerbit STIA LAN

Triguno, (1997*). Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press.

Sutopo dan Sugiyanti (2009) , *Pelayanan prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi RI

Sedarmayanti, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Refika Aditama.

Pamudji, 1995. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik.* Jakarta: Widya Praja.Rachmadi, F. (1994). Public Relations dalam Teori dan Praktek. Jakarta : PT. Gramedia

Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Atep Adya Barata. (2013). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.

Gaspersz, Vincent. (2011). *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Malcolm Baldrige dan Lean Six Sigma Supply Chain Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Boediono. 1999. *Teori Pertumbuhan Ekonomi*. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta

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

Sugiyono.2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.

Bandung: Alfabeta

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2012). *Service, Quality & Satisfaction*.

Yogyakarta: Andi Offset.

Sumiati, Imas. 2006 – 2014. *Statistik*. Bandung

**Dokumen lain :**

Profil Satlantas Polrestabes Kota Bandung

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 25 Tahun 2004

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No.81 Tahun 1993

**Artikel Online (Website):**

Portal.bandung.go.id

Wikipedia.com