

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Creswell, 2014. *Risearch Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*,
Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Handayaniingrat, Soewarno, 1998. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan
Manajemen*. Jakarta : CV Haji Masagung
- Kotler, Philip. 2007. *Managemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo.
- Moenir, HAS. 2002. *Managemen Umum Di Indonesia*, Bandung: Bumi Aksara.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta Rineka Cipta
- Satibi, Iwan. 2012. *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empiric*,
Bandung: UNPAS Pers
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan Dan
Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Managemen Kualitas Produk Dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia

B. DOKUMEN

1. Profil Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung
2. Renstra Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung
3. Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

4. Peranturan Menteri

C. WEBSITE

Disnaker.bandung.go.id (diakses pada tanggal 18 desember 2018)

repository.widyatama.ac.id (Definisi Kualitas 2013, diakses 18 desember 2018)