

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sobirin, *Budaya Organisasi : Pengertian, makna dan aplikasinya dalam kehidupan organisasi*, Yogyakarta: UPP-STIM YKPN, 2007
- Andre, Rae, *Organizational behavior: An Introduction to Your Life in Organizations*, New Jersey Pearson Prentice Hall, 2008
- Barata, Atep Adya, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2003
- Bagir Manan dan Kuntana, Magnar, *Beberapa Masalah Hukum Tata Negara*, Bandung: Alumni, 1997
- Boediono, B., *Pelayanan Prima*, Jakarta : Yayasan Kawula Indonesia, 1999
- Drafke, Michael, *The Human Side of Organizations*, New Jersey Pearson Prentice Hall, 2009
- Edi Suharto, *Analisis Kebijakan Publik : Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*, Bandung: Alfabeta, 2005
- E Utrecht / Djindang, Moh. Saleh, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*, Jakarta: Ichtiar baru, 1990, hlm. 145
- Feigenbaum, Armand V., *Total Quality Control*, Singapura: Mc Graw Hill Book.
- Gasperz, Vincent, *Total Quality Management (TQM)*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Gomes, F. Cardoso, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000
- Kansil, C.S.T., *Hukum Tata Negara Republik Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara, 1984
- Koswara, E., *Pokok-Pokok Kuliah Teori Pemerintahan Daerah*, Jakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Satyagama, 2000
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Jakarta: SMPG Desa Putra, 2002

- Kristiadi, J., *Otonomi Daerah di Indonesia dalam Perspektif Globalisasi*, Makalah Seminar Otonomi Daerah Menyongsong Hari Otonomi Daerah, Jakarta, 16 April 1998
- Kurniawan, Agung, *Transformasi Pelayanan Public*, Yogyakarta : MLA Citation, 2005
- Kinicki, Angelo and Robert Kreitner, *Organizational Behaviour: Key Concepts, Skills & Best Practices*, New York: McGraw-hill Companies, Inc., 2008
- Laws, Eric, *Managing Packaged Tourism: Relationships, Responsibilities, and Service Quality in the Exclusive Holiday Industry*, London: International Thomson Business Press, 1997
- Lovelock, Christopher, *Product Plus: How to Product + Service = Competitive Advantage*, New York: Mc Graw Hill, 1995
- Macaulay, Steve, and Sarah Cook, *How To Improve Your Customer service, Kiat Meningkatkan Pelayanan bagi Pelanggan*, Terjemahan Yoshua dan Sambodo, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997
- Moleong, Lexy., *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004
- Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002
- Nugroho, Riant, *Public Policy*, Jakarta, PT. Gramedia, 2008
- Parker, Jeanette Plauche and Lucy Gremillion Begnaud, *Developing Creative Leadership*, Westport, CT: Libraries Unlimited, 2004
- Rashid, Md. Zabid Abdul, Murali Sambasivan, and Jukiana Johari, *The influence of Corporate culture and organizational Commitment on Performance*, *Journal of Management Development*, volume 22, No. 8, 2003
- Reksohadiprodjo, Sukanto dan Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Produksi*, Yogyakarta: BPFE, 1996
- Said Zainal Abidin, *Kebijakan Publik*, Jakarta: Pancur Siwah, 2002
- Stamatis, D.H., *Total Quality Service: Principles, Practices, and Implementation*, Florida: St. Lucie Press, 1996

- Stoner, James A. F., R. Edward Freeman & Daniel R. Gilbert. JR., *Management*, New Jersey: Prantice Hall-Inc., Englewood Cliffs, 1995
- Sugiarto, dkk., *Teknik Sampling*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Supriatna, Tjahya, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta: Pt. Imas Multima, 1996
- Suradinata, Ermaya, *Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Bandung Ramadhan, 1998
- Surjadi, H, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Refika Aditama, 2009
- Syaukani H., HR., et.al., *Otonomi daerah dalam Negara Kesatuan*, Yogyakarta: Kerjasama Pustaka Pelajar dan Pusat Pengkajian Etika politik dan Pemerintahan, 2002
- Thomas R Dye, *Understanding Public Policy*, New Jersey: Prentice Hall, 2002
- Waite, Mitchell R., *Fire Service Leadership: Theories and Practises*, Sudbury, MA: Jones & Bartlett Publishers, 2007
- William N Dunn, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2000, Cet. Keempat