

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi. 2005. Materi Pokok Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Gaspersz, Vincent. 1997. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hastono, Yuli, Sudoso. 2008. Pelayanan Publik di Bandar Udara Polonia Medan. Medan: USU.
- Ratminto, dan Winarsih, Septi, Atik. 2005. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Peenerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sagita, Desandry, Dwi. 2010. Peran Kualitas Pelayanan Pelanggan Tentang Prosedur Pemasangan Jaringan Baru dan Perubahan Daya Listrik PT PLN (Pesero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan. Surabaya: Perpustakaan STIKOM Surabaya.
- Soetrisno, dan Renaldi, Brisma. 2006. Manajemen Perkantoran Modern: Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan I dan II. Jakarta: LAN RI.
- Suryanto, Adi dan Sutopo. 2006. Pelayanan Prima: bahan ajar diklat prajabatan golongan I dan II. Jakarta: LAN RI.
- Tangkilisan, S., dan Hessel, Nogi. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- The, Liang, Gie. 2000. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Zeithaml, dan Bitner. 2000. *Service Marketing Integrating Customer Across the Firm 2nd ed.* Boston: Mc Graw Hill.
- <http://www.undiksha.ac.id/e-learning/staff/dsnmateri/4/1-203.pdf>).