

DAFTAR PUSTAKA

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Kotler dan Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Kotler, Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketigabelas*, Erlangga, Jakarta

Kotler, Philip.2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta

Lovelock, Christoper & Wright, Lauren. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks

Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Moenir, H.A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Sinambela, Lijan Poltak, dkk.2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

www.posindonesia.co.id