

DAFTAR PUSTAKA

- AinurRohman, Ahmad &dkk. 2010. *ReformasiPelayananPublik*.
Malang : Averroes Press.
- Bertens, K. 2011. *Etika*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Keban, Y.T. 2008. *EnamDimensiStrategisAdministrasiPublikKonsep,TeoridanIsu*.
Jogjakarta : Gava Media
- Maddy, Khairul. 2009. *HakikatdanPengertianPelayanan Prima*. Jakarta : Chama Digit
- Mahmudi. 2010. *ManajemenKinerjaSektorPublik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- RatmintodanAtikSeptiWinarsih. 2012. *ManajemenPelayanan*. Yogyakarta
: Pustaka Belajar
- SutopodanAdiSuryanto. 2003. *“Pelayanan Prima”, Bahan Ajar
DiklatPrajabatanGolongan I dan II*. Lembaga Administrasi Negara
- Undang-Undang RI No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. 2013. *Service Marketing*. New York: The McGraw-Hill
Companies, Inc

