

## DAFTAR PUSTAKA

Profil Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press

Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*.

Bandung: Mandar Maju

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Barata, Adya, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media

Komputindo

Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Hallowell, R., Schlesinger, L., & Zornitsky, J. *Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction: Linkages and Implications for Management*. Human and

Resource Planning, 20-31

