

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada Univ. Press
- Anwar P. Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Renaja Rosdakarya
- Arisandi Oktavia. 2004. "Penjabaran Konsep Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik". **Tesis**, Universitas Gajah Mada
- Augusty T. Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: BP UNDIP
- Dessler, Garry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks
- Dewi Setyawati. 2006. "Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bogor"
- Djoko Subroto dan Zulian Yamit. 2004. "Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan masyarakat". *SINERGI* Vol. 7 No. 1, 2004
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- . 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi
- . 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- . 2006. *Pemasaran jasa*. Malang: bayumedia

- Giri Cahyono. 2008. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat”*. Tesis, Universitas Terbuka
- Fuad Mas’ud. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional*. Semarang: BP Undip
- H.A.S Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Imam Ghozali. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Jakarta: Bina Akasara
- Ismail Mohammad. 2003. *“Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi”*. Paper disampaikan dalam Seminar “Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi” oleh Bappenas, 18 Desember 2003
- J.P.G Sianipar. 1999. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN
- J. Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip dan armstrong. 2003. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- LPM Universitas Brawijaya. 2005. *“Survey Indeks Kepuasan Masyarakat-DLLAJ Provinsi Jawa Timur”*
- LSM Krisis. 2008. *“studi penyusunan IKM dan implementasi SPM Kota Semarang tahun 2006 dan 2007”*
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Andi
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat

- Munjiati Munawaroh. 2000. "*Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta*". Jurnal Siasat Bisnis No. 5 Vol. 2, tahun 2000
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen Edisi 1*. Yogyakarta: BPF
- Nur Setyaningsih. 2008. "*Analisis Kepuasan Masyarakat di SAMSAT Kabupaten Sragen*". Semarang
- Prijo Anggoro. 2002. "*Kinerja Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Kota Semarang*". **Tesis**, Universitas Diponegoro
- Rayi Endah. 2008. "*Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*". **Skripsi**, Universitas Diponegoro.
- Rachmadi. 2008. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun*". **Tesis**, Universitas Terbuka
- Robbins, Stephen P. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- . 2001. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara
- . 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singgih Santoso dan Fandy Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

----- . 2005. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfaberta

Suryo Suprpto. 1998. "*Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr. MURJANI*". **Tesis**, Universitas Gajah Mada

Susilo Martoyo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE

Winardi. 1990. *Manajemen Perkantoran Dan Pengawasan*. Bandung: Mandar Maju

Zainul, dkk. 2008. "*Hubungan Kinerja Karyawan Tata Usaha dengan Kepuasan Dosen di Politeknik Kesehatan Palu*". Working Paper Series No. 9 April 2008, KMPK Universitas Gajah Mada

Peraturan Perundangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah