

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Syafrudin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFYogyakarta.Yogyakarta.
- Agus, ErwanPurwanto. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Gramedia.Yogyakarta.
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik :Peduli, inklusif dan Kolaboratif*. Gajah Mada University Press.Yogyakarta.
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.EdisiRevisi. BumiAksara. Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. edisi 2. BPFYogyakarta.
- Hardiansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. CV. Mandar Maju.Bandung.
- Lukaman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum*. Bumi Aksara.Jakarta.
- Napitupulu, Paimin. 2014. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. PT. Alumni. Bandung.
- RatmintodanAtikSeptiWinarsih. 2009. *Menejemen Pelayanan*. PustakaBelajar. Jakarta.
- Riduwan, 2008.*Dasar-dasar Statistika*.Alfabet. Bandung.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Prilaku Organisasi*. PT. Indeks. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2000. *Teori Pengembangan Organisasi*. BumiAksara. Jakarta.
- Sinambela, LijanPoltak. 2008. *ReformasiPelayananPublik*. BumiAksara. Jakarta.
- Singaribun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.

Sitorus, Monang. 2008. *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Press. Bandung.

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Alfabeta. Bandung.

Suyanto, Bagong. 2007. *Metode Penelitian Sosial*. Kencana. Jakarta.

Syafi'i, KencanaInu. 2008. *Sistem Administrasi Negara (SANRI)*. Bumi Aksara. Jakarta.

Thoha, Miftah. 2009. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana. Jakarta.

Tjandra, Riduwan. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2007. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta

Umar, Husein, 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. PT. Gramedia. Pustaka Utama. Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial

Undang-undang nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara
Jaminan Sosial

Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah