DAFTAR PUSTAKA

Abdul Chalik dkk. 2015. *Pelayanan Publik Tingkat Desa.* Yogyakarta: INTERPENA.

Arikunto, Suharsini. 1993. Edisi Revisi IV. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Moenir A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.

Rachmat, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Ratminto dkk. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitihan Kombinasi (Mixed Methodes).* Bandung: Alfabeta.

Sudjana. 2001. *Metode Statistika*. Bandung: CV.Tarsito.

Sugihartono. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.

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

Syafi'ie, Inu Kencana. 1999. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT. Pertja.

Thoha, Miftah. 2003. *Prilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tatang , M. Amin. 1990. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo.

Umar, Husein. 1996. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik.* Malang: CV. Citra Malang.

Walgito, Bimo. 2003. *Psikologi Sosial: Persepsi Sosial*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Walgito, Bimo. 2003. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id