

DAFTAR PUSTAKA

Refrensi utama

Afrial, R. 2009. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan Dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Adminstrasi Dan Organisasi*, 16(2). 87 95, diakses pada Tanggal 6 Oktober 2012 dari <http://journal.ui.ac.id/jbb/article/viewFile/609/594>.

Alamsyah. 2011. Karakteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Borneo Administrator*, 7(3) 353 371, diakses pada Tanggal 6 Oktober 2012 dari http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/7311353371_1858-0300.pdf.

Arikunto, S. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bappeda Kota Depok. 2009. Laporan Akhir Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok Tahun 2009, diakses pada Tanggal 6 Oktober 2012 dari <http://bappeda.depok.go.id/admin/dokumenHasilkajian/INDEKS%20KEPUASAN%20MASYARAKAT.pdf>.

BPS Kota Depok. 2012. Statistik Daerah Kota Depok 2012, diakses pada Tanggal 18 Oktober 2012 dari <http://depokkota.bps.go.id/?q=node/65>.

BPS Jawa Barat 2012. Jawa Barat Dalam Angka 2012, diakses pada Tanggal 18 Oktober 2012 dari <http://jabar.bps.go.id/node/63>.

Barata, A. A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Bastian, I. 2007. *Akutansi Untuk LSM dan Partai Politik*. Jakarta: Erlangga.

_____. 2006. *Akutansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.

Bunga, T. T. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Survei Pada Pelanggan*. Universitas Brawijaya, Malang: Tesis yang tidak dipublikasikan.

Bungin, B. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.

Cooper, D.R. & Emory. C.W. 1996. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi kelima. Jilid I. Diterjemahkan oleh: Ellen Gunawan dan Imam Nurmawan Jakarta: Erlangga.

Djaali & Muljono, P. 2008. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: PT Grasindo.

Ghozali, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi keempat. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Gulö, W. 2007. *Metodologi Penelitian*. Cetakan Kelima. Jakarta. PT Grasindo.

Hadi, S. 1995. *Analisis Regresi*. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Andi.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.

Harjanto, E. 2008. *Manajemen Operasi*. Cetakan ketujuh, Edisi Ketiga. Jakarta: PT Grasindo.

Hasibuan, M.U.S. 2008. *Revolusi Politik Kaum Muda*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Kurniawan. 2007. Pergeseran Paradigma Administrasi Publik: Dari Perilaku Model Klasik dan NPM Ke Good Governance. *Jurnal Administrasi Negara*, Vol.7. 52-70, diakses pada Tanggal 8 Oktober 2012 dari <http://staff.ui.ac.id/internal/0900300014/publikasi/ParadigmaAdmPublikTKRevisiasrequested.pdf>.

Imawati. 2008. Servqual (Service Quality) Metode Survey Dalam Mengukur Kualitas jasa. *Jurnal Manajemen*, 12(2). 204-212, diakses pada Tanggal 8 Oktober 2012 dari <http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/12208204212.pdf>.

Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kesebelas. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Kambu, R. Menase & Karim, S. 2008. *Jayapura kota di Ujung Timur Yang Spesifik, unik, dan Menarik*. Jakarta: PT Indomedia Global.

Kasiram, M. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Malang: UIN-Malang Press.

Mahmudi. 2003. New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik. *Sinergi*, 6(1). 69-76 diakses pada Tanggal 8 Oktober 2012 dari <http://journal.uin.ac.id/index.php/Sinergi/article/viewFile/919/849>.

Messner, J. J., Haken, N., Hendry, K., Taft, P., Lawrence, K., Anderson, T., et al. 18 Juni 2012. Failed States Index 2012. Washington, D.C: The Fund For Peace, diakses pada Tanggal 8 Oktober 2012 dari <http://www.fundforpeace.org/global/?q=cfsir1210>.

Messner, J.J., Haken, N., Burbank, J., Blandford, K., Janus, A., Knight, M., et al. 20 Juni 2012. Failed States Index 2011. Washington, D.C: The Fund For Peace, diakses pada Tanggal 8 Oktober 2012 dari <http://www.fundforpeace.org/global/?q=cr-11-14-fs>.

Moeljono, D. 2003. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Purwanto, D. A. & Sulistyatui, D.R. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta. Gaya Media.

Purwoto, A. 2007. *Panduan Laboratorium Statistik Infrensial*. Jakarta: PT Grasindo.

Ruslan, R. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sahib, M.I. 2012 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pada Masyarakat Air Traffic Service Center MATSC PT (Persero) Angkasa Pura I Makassar. Universitas Hasanuddin. Makassar: Skripsi yang dipublikasikan.

Samosir, Z. Z. 2005. Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi 1(1). 28 36, diakses tanggal 8 Oktober 2012 dari [http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20\(5\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20(5).pdf)

Simamora, B. 2004. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

_____. 2004. *Riset Pemasaran Falsafah, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Singarimbun, M dan Effendi, S (ed). 1985. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.

Spiegel, Murray. R & Stephens, Larry. J. 2007. *Schaum's Outlines Teori dan Soal – Soal*. Jakarta: Erlangga.

Supranto, J. 1992. *Teknik sampling: Untuk Survey dan Eksperimen*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Tangkilisan, Hassel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT Grasindo.

Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F & Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yokyakarta: Andi.

Triton. 2006. *SPSS 13.0 Terapan Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: Andi.

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

Widyastuti, M. 2011. Kualitas Pelayanan Permasalahan Hukum Dalam Pengadaan Barang dan jasa di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (LKPP). *Jurnal Madani Edisi II*, diakses pada Tanggal 8 Oktober 2012 dari <http://ejournal-unisma.net/ojs/index.php/madani/article/viewFile/234/220>.

Yuliarmi, N.N. dan Riyasa, P. 2007. Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1) diakses pada Tanggal 29 Oktober 2012 dari <http://teorionline.files.wordpress.com/2010/06/jurnal-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan.pdf>

Zuriah, N. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Cetakan Ketiga. Jakarta. PT Bumi Aksara.

Dokumen-Dokumen

Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.

_____, 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta.

Komisi Pemberantasan Korupsi. Paparan hasil Survei Integritas Sektor Publik 2011, diakses pada tanggal 8 Oktober 2012 dari <http://jdih.ristek.go.id/?q=system/files/berita/attachment/paparan%20SI%202011-pusat%20vertikal%20daerah%20sebag.pdf>.

Sekretariat Daerah Kota Depok, 2011. Peraturan Daerah Kota Depok No. 20 Tahun 2001 tentang Organisasi Perangkat Daerah

Situs-Situs Internet

Badan Pusat Statistik. Penduduk Menurut Wilayah, Jenis Kelamin, Dan Status Migrasi Jawa Barat, diakses pada tanggal 18 Oktober 2012 dari <http://sp2010.bps.go.id/index.php/site/tabel?tid=324&wid=3200000000>.

The Fund For Peace. The Failed States Index 2007, diakses pada Tanggal 8 Oktober 2012 dari <http://www.fundforpeace.org/global/?q=fsi-grid2007>.

The Fund For Peace. The Failed States Index 2008, diakses pada Tanggal 8 Oktober 2012 dari <http://www.fundforpeace.org/global/?q=fsi-grid2008>.

The Fund For Peace. The Failed States Index 2009, diakses pada Tanggal 8 dari Oktober 2012 <http://www.fundforpeace.org/global/?q=fsi-grid2009>.

The Fund For Peace. The Failed States Index 2010, diakses pada Tanggal 8 Oktober 2012 dari <http://www.fundforpeace.org/global/?q=fsi-grid2010>.

