

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdun. 2007. *Administrasi Perusahaan Negara*. Bandung. Alfabeta.
- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan ( Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan)*. Edisi Pertama. Malang: Bayumeda
- Arikunto dan Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Cetakan Ketigabelas*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bastian, Indra. 2002. *Privatisasi di Indonesia: Teori dan Implementasi*. Jakarta. Salemba Empat.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Ibrahim. 1997. *Prospek BUMN dan Kepentingan Umum*. Jakarta. Rajawali
- Moeljono, Djokosantoso. 2003. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, J.lexy. 2004 *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant D & Siahaan, Ricky. 2005. *BUMN Indonesia: Isu Kebijakan dan Strategi*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Panji, Anoraga 1995. *BUMN Swasta dan Koperasi*. Jakarta: Pustaka Jaya
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Membangun Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktifitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. 2000. *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Steers, Richard M. 1984. *Effektiveness a Behavioral View (Efektifitas Organisasi)*. Jakarta: Erlangga

Sudikin, Damai, Darmadi. 2009. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo

Thoha, Miftah. 1981. *Perilaku Organisasi Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Prenada Media Group

Zarkasyi, Wahyudin. 2008. *Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan dan Jasa Keuangan Lainnya*. Bandung: Alfabeta

### Jurnal-Jurnal

Akbar, Mohammad Muzahid, dan Noorjanah Parvez, *Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty, ABAC Journal Vol 29, No.1 (January-April 2009)*

Suryono, Agus. 2001. "Budaya Birokrasi Pelayanan Publik". *Jurnal Administrasi Negara* Vol 1 Malang : Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi. Administrasi Brawijaya

### Perundang-undangan:

Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 1990 tentang: persero

Keputusan Menteri BUMN No.117/M.MBU/2002

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara

Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 1990 tentang: Persero

Peraturan Pemerintah Nomor 12 tahun 1998 tentang: PT

Peraturan Pemerintah Nomor 13 tahun 1998 tentang: PERUM

KepMen Pan No. 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman tata laksana pelayanan umum



**Sumber-Sumber Lain**

Arsip Data PT. Telkom Kancatel Blitar, ISO 9002:1994 tahun 1998 s/d 2000 dan ISO 9001:2000 tahun 2000 s/d saat ini

Arsip Data Job Deskripsi PT. Telkom Kancatel Blitar

