DAFTAR PUSTAKA

Anoraga, Pandji. *1995. Bumn, Swasta Dan Koperasi Tiga Pelaku Ekonomi*. Jakarta: Pustaka Jaya

Atmosudirdjo, Prajudi. *1986. Dasar2 Ilmu Administrasi*. Ghalia Indonesia. Jakarta

Chandler, R.C. & J.P. Petter. *1988. The Public administration Dictionary*. Second Edition.

Danim, Sudarwan. *2005. Pengantar Studi Penelitian Kebijakan* Ed.1 Cet.3. Jakarta: Bumi Aksara.

Denhardt, Robert B, And Janet Vinzant Denhard. *2003. The New Publik Service: Serving Rather Than Streering: Publik Administration Review*.

Donovan, F. Dan A.C. Jackson. *1991. Managing human services organizations.* New York, N.Y.: Prenctice Hall.

Dunn, William N. *2003. Analisis Kebijakan Publik Kerangaka Analisis dan Prosedur Perumusan Masalah* Cet.10. Yogyakarta: PT. Handita Graha Widya.

Dwiyanto, Agus. *2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardjanto, Imam. *2010. Ekonomi Sektor Publik*. Malang: Universitas Brawijaya.

Islamy,M Irfan. *2003. Dasar-Dasar Adm Publik Dan Manajemen Publik*. Malang: Medio.

Ismail, MH. HM dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Malang: Program Sekolah Demokrasi

Juwandi, Hendy Irawan. *2004. Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.

Kansil, C. S. T. Dan Kansil, Cristine, S.T. *2001. Hukum Perusahaan Indonesia (Aspek Hukum Dalam Ekonomi).* Jakarta: PT. Anem Kosongan.

Keban, Yeremias T. *2004. Enam Dimensi Strategis Administrasipublik*. Konsep, Teori Dan Issue. Ed 1, Cetak 1. Yogyakarta: PT Gava Medis.

———————— *2008. Enam Dimensi Strategis Administrasipublik. Konsep, Teori Dan Issue*. Ed 2, Cetak 1. Yogyakarta: PT Gava Medis.

Kotler, Philip. *1997. Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

Kurniawan, Agung. *2005. Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pembaharuan.

Kusmayadi dan Endar Sugiarto. *2000. Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisataan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Lemay. M.C. *2002. Public Administration: Clashing Values in the Administration of Public Policy.* Belmont, CA: Wardsworth/Thompson Learning. Santa Barbara, CA: ABC-CLIO Inc.

Lukman, Sampara. *2000. Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. *2001. Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mahmud. *2005, Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: Upp Amp Ykpn.

Makmur. *2006. Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Moenir,H. A, S. *1995. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Ed 1. Cetak 1. Jakarta: Binarupa.

———————— *2006. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, lexy J. *2001. Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Narbuko, Cholid. *1997. Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nasution M Nur. *2004. Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indo.

Osborne, David Dan Ted Gaibler. *2003. Reinventing Government (Memwirausahakan Birokrasi):10 Prinsip Untuk Memwujudkan Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta: Ppm.

Pasalong, Herbani. *2007. Teori Adm Publik*. Bndung: Alfabeta.

———————— 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.

Santana K, Septiawan. *2007. Menulis Ilmiah Penelitian Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Sarwono, Jonathan. *2006. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*.

Silalahi, Ulber. *2009. Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Rafika Aditama.

Sinambela, Lijapoltak, Sigit Rochadi, Rusman Ghazali, Akhmad Muksin, Didit Setiabudi, Djohan Bima, Dan Syaifudin. *2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, Dan Implementasi*. Ed 3. Jakarta: Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri. *1985. Metode Penelitian Suvey. Cet.* 6. Jakarta: LP3ES

Supriatna, Tjahya. *1993. Sistem Administrasi Pemerintahan Di Daerah*. Cetak 1. Jakarta: CV. Rajawali.

Surakhmad, Winarno. *2004. Pengantar Penelitian Dasar, Metode, Dan Teknik*. Ed. Revisi. Bandung: Tarsito.

Tjiptono, Fandy Dan Diana Anastasia. *2005. Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Ofset.

Tjiptono, Fandy. *2004. Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Thoha, Mifta. *2008. Ilmu Ademinstrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.

Usman, Husaini dan Akbar. *2003. Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-Undang

Undang-Undang Telekomunikasi No. 36 Tahun 1999.

Undang-Undang Penanaman Modal Asing No. 1 Tahun 1967.

Undang-Undang Republik Indonesia Badan Usaha Milik Negara (Bumn) No. 19 Tahun 2003.

Undang-Undang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN) No. 25 Tahun 2004.

Undang-Undang Bumn Perseroan Terbatas No. 1 Tahun 1995.

Peraturan Pemerintah Persero No. 12 Tahun 1998.

Peraturan Pemerintah Perum No. 13 Tahun 1998.

Kepmen Pan Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum No. 81 Tahun 1993.

Keputusan Menpan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik No. 63/Kep/M.Pan/7/2003.

Instruksi Presiden Pengarahan dan Penyederhanaan Perusahaan Negara ke Dalam Tiga Bentuk Usaha Negara No. 17 Tahun 1967.

Internet

Pengertian Upaya, diakses pada Tanggal 17 November 2011 dari Http://Kamusbahasaindonesia.Org/Upaya.

Pengertian Organisasi, diakses pada tanggal 9 januari 2012 dari http://kamusbahasaindonesia.org/organisasi.

Pengertian Pelayanan, diakses pada tanggal 17 Januari 2012 dari http://www.anneahira.com/pengertian-pelayanan.htm.

Pengertian Peningkatan, diakses pada tanggal 20 Oktober 2012 dari http://www.artikata.com/arti-381949-peningkatan.html.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, diakses pada tanggal 20 Oktober 2012 dari http://manajemen.blogspot.com/2011/03/faktor-mempengaruhi-kepuasan-konsumen.html.