

DAFTAR PUSTAKA

- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta :GramediaPustaka.
- Asrul, Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: PT.Rineke Cipta.
- Batinggi Achmaddan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Budiman Rusli. 2004, *Pelayana publik di Era Reformasi*: Jakarta: Rineke Cipta.
- Brata, Atep. 2004. *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Dwiyafornasnto, Agus. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia