

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Ibrahim. 2008. *Teori dan konsep Pelayanan Publik Serta Implementasi*. Jakarta: Mander Maju.
- Fanar Syukri, Agus. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemuda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4)*. Bantul: Kreasi Kencana.
- Fandy Tjiptono. 1995. *Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Kinerja Pelayanan publik*. Yogyakarta: andi.
- Gunawan. 2009. *Izin Mendirikan Bangunan*. Jakarta: Pnabar Swadaya.
- Hanif Nurcholis. 2005. *Pelayanan Publik*. Grasindo:Jakarta.
- Hariani, Dyah. 2008. *Pengertian Manajemen Complaint dan penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik. "DIALOGUE" Jurnal Ilmu Administrasi Dan Keijakkan Publik. Volum 5. Nomor 2 Mei 2008*
- Kriyantono. 2009. *Peneletian Kualitatif*. Malang: Prenada Media Group.
- Kriyantono. 2009. *Secara Umum Metodologi Penelitian*. Malang: Prenada Media Group.
- McCarthy, Perreault. 2006. *Metode Kualitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Meleong. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong.2011. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari 2011. *Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.
- Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Manajemen Publik*. Bandung: Alfaeta.
- Ridwan.2009. *Hambatan Izin Mendirikan Bangunan*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti.2009. *Strategi Pelayanan Publik*. Bandung: CV Bandar Maju.

Sinambela.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sofyandi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sutendi. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.

Kemempnan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelaksanaan pola-pola Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Standar Pelayanan Publik.