#### DAFTAR PUSTAKA

Basrowi dan Suwandi, Memahami Penelitian Kualitatif, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008

Bungin, Burhan, Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009

Cochran G. William.1991. *Teknik Penarikan Sampel,* edisi ketiga, UI Press, Jakarta

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Mahmudi, New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003

McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, New Public Management, Current Trends and Future Prospects, London, 2002

Moleong, Lexy J., Metodologi Penelitian Kualitatif, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010

Sarman, Mukhtar, Pengantar Metodologi Penelitian Sosial, Pustaka Fisip UNLAM, 2004

Tjiptono, Fandi, Service Management Mewujudkan Layanan Prima, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008

Umar. H, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001

Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, Metodologi Penelitian Sosial, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara, 2008

Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press, New York, 1990