

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. PT Gramedia Pustaka.
- Batinggi, A. (1998). Manajemen Pelayanan Umum (Bahan Kuli).
- Batinggi, A. (2005). Materi Pokok Pelayanan Umum. Universitas Terbuka.
- Dwiyanto, A. (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gajah Mada University Press.
- Fitri, A. R. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja/AK-1 Di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir.
- Gaspersz, V. (1997). Manajemen Kualitas. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Handyaningrat, S. (1994). Pengantar Studi Ilmu Administrasi Publik dan Manajemen. CV.Haji Masagung.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi. Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi. Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Mandar Maju.
- Inocent, C. R. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Di Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak.
- Jasfar, F. (2002). Kualitas Jasa dan Hubungannya Dengan Loyalitas Serta Komitmen Konsumen.
- Kumorotomo, W. (2005). Akuntabilitas Birokrasi Publik. Pustaka Pelajar.
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan.
- LAN. (2003). Penyusunan Standar Pelayanan Publik. LAN.
- LAN. (2004). Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia. LAN.
- Lukman, S. (1999). Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA-LAN Press.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2009). Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat.
- Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPP AMP YKPN.
- Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPP AMP YKPN.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia

- Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. . (2001). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara.
- Paimin, N. (2007). Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Alumni.
- Parasuraman, A. (2001). The Behavioral Consequences Of Service Quality. Journal Of Marketing.
- Pasolong, H. (2007). Teori Administrasi Publik. Alfabeta.
- Pasolong, H. (2014). Teori Administrasi Publik. Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah RI. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Nomor 63 Tahun 2003).
- Peraturan Pemerintah RI. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Ketenagakerjaan (Nomor 13 Tahun 2003).
- Peraturan Pemerintah RI. (2008). Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia tentang Penempatan Tenaga Kerja (NOMOR 07 Pasal 25 Tahun 2008).
- Potlak, S. L. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara.
- Pratama, A. A. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Koperasi dan Tata Usaha Mikro Kabupaten Tanah Bumbu.
- Purnama, N. (2006). Manajemen Kualitas Perspektif Global. Ekonisia.
- Ratminto. (2007). Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar.
- Siagian, S. P. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara.
- Sukandarrumidi. (2012). Metodologi Penelitian. Gadjah Mada University Press.
- Sukses, M. (2018). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Palembang.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). Service, Quality & Satisfaction. Andi Offset.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Ardiana, D. (2008). Pemasaran Strategik. Andi.
- W, L. C., & C, G. S. (2005). The Ethics Challenge In Public Service. Jossey Bass.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service. The Free Press.