

## DAFTAR PUSTAKA

- Budi W. Soetjipto, *Service Quality*, Manajemen Usahawan – Lembaga Management FE – UI. Jakarta, 1997.
- Fred Wiserma Michel, *The Dicipline of Market Leaders (Disiplin Para Pemimpin Pasar)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 1996.
- Gasperz Vincent, *Konsep Vincent, Penerapan Konsep Vincent Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
- H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1992.
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Alumni, Bandung, 1990.
- Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Rineka Cipta, Jakarta, 1990.
- Mohammad Hatta, *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan*, Mutiara, Jakarta, 1980.
- Philip Kotler, dan Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1994.
- R.G. Soekadijo, *Anatomi Pariwisata*, Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI Jakarta, 1996.
- Raymont A. Bauer, *The Study Of Policy Fourmation*. The Free Press. A Dvision of Maemillan Inc. New York, 1994.
- Riant Nugroho, *Kebijaksanaan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, PT.Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003.
- Sewter Colin, *Marknon (Marketing For The Non Marketing Manager)*, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1997.

- Sukanto Reksohadiprodjo, *Kebijaksanaan Perusahaan (Business Policy) Konsep Dasar dan Studi Kasus*. BPF E, Yogyakarta, 1990.
- Teddy Pawitra, *Pemasaran: Dimensi Falsafah, Disiplin dan keahlian*. Sekolah Tinggi Manajemen Prasetya Mulya, Jakarta, 1993.
- W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 1984.
- Wahyudi Kumorotomo, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001.
- William N. Dunn, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gajah Mada University Press. Yogyakarta, 2000.
- Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung, 1990.

