

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Alfian, dkk. 2014. *Undang-Undang tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik*. Yogyakarta: Saufa.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Melayu SP. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Kesembilan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Kirom, Bahrul. 2010. *Mengukur kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Lembaga Administrasi Negara. 2012. *Modul Diklat Pelayanan Publik*. Jakarta : Pusdiklat SPIMNAS Bidang Teknik Manajemen dan Kebijakan Pembangunan.
- Martoyo, Susilo. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Keempat*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanana Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Penyelenggara. 2012. *Laporan Penyelenggaraan Diklat Pelayanan Prima Bagi Aparatur Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Medan Tahun Anggaran 2012*. Medan: Kantor Pendidikan dan Pelatihan kota Medan.
- Penyelenggara. 2013. *Laporan Penyelenggaraan Diklat Pelayanan Prima Bagi Aparatur Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Medan Tahun Anggaran 2013*. Medan: Kantor Pendidikan dan Pelatihan kota Medan.
- Penyelenggara. 2015. *Laporan Penyelenggaraan Diklat Pelayanan Prima Bagi Aparatur Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Medan Tahun Anggaran 2015*. Medan: Kantor Pendidikan dan Pelatihan kota Medan.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Sumber Skripsi

Irwan, Mahfuzi. 2014. *Identifikasi Kesulitan Tutor Yang Bergelar Sarjana Non Kependidikan Dalam Proses Pembelajaran Kelompok Belajar Paket B Di Kota Binjai*. Medan.

Marantika, Debora. 2015 *Upaya Tutor Untuk Menumbuhkan Minat Baca Warga Belajar Paket B Di SKB Siantar*. Medan.

Sumber Internet/Jurnal:

Jaming, dkk. 2014. *Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Aparatur Dalam Menunjang Kelancaran Pelayanan Publik Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Kutai Barat*. Tidak diterbitkan (online: http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/08/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil%20%282%29%20%2808-26-14-07-00-40%29.pdf) diakses pada tanggal 7 Agustus 2015, 10:09 WIB

Andriani, Sri. 2011. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat Sejalan dengan Pemberian Penghargaan ISO 9001/2000 pada Dinas Perijinan Kota Malang*. Diakses dalam internet [http://www.kopertis7.go.id/uploadjurnal/Ekonomika Vol 4 No 1 Juni 2011 .pdf](http://www.kopertis7.go.id/uploadjurnal/Ekonomika_Vol_4_No_1_Juni_2011.pdf)

Erlando. 2009. *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada SPBU Pertamina 34-12708)*. Diakses dalam internet http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/economy/2009/artikel_1_0205429.pdf

<file:///C:/Users/user/Downloads/Pengembangan-Sumber-Daya-Manusia-Aparatur-Melalui-Kompetensi.pdf>