

## DAFTAR PUSTAKA

- Goleman, D., Boyatzis, R. E., and McKee, A. (2002). *Primal Leadership: Realising the Power of Emotional Intelligence*. Boston: Harvard Business School
- Gortner, H. F., Mahler, J., dan Nicholson, B. J. (1987). *Organization Theory: A Public Perspective*. Chicago: The Dorsey Press.
- Hersey, Paul., Blanchard, Ken. (2004). *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall
- Hitt, Michael A., Ireland, R. Duane., Hoskisson, Robert E. (2001). *Manajemen Strategis: Konsep Daya saing dan Globalisasi*. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Irawan, Handi. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Karmani, Neng. 2011. Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 2, Nomor 3, September 2011
- Kartikasari, D., Dewanto, A., & Rochman, F. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(3), pp-454
- Kumayza, Toni, N. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*. eJournal Administrative, Reform, 2013, 1 (2): 614-628
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Novita Sari. (2010). Analisis Pelayanan Pengaduan Pelanggan PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian. *Jurnal Universitas Jambi*
- Purwanto, Djoko. (2010). *Komunikasi bisnis*. Jakarta: Erlangga
- Rahayu. (2015). Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Unesa*.
- Rumanti, Maria A. (2005). *Dasar-dasar Public Relation*. Jakarta: PT. Grasindo

- Santoso, Budi. (2007). *Skema dan Mekanisme Pelatihan: Panduan Penyelenggaraan Pelatihan*. Jakarta: Yayasan Terumbu Karang Indonesia
- Sari, Purnama Mela. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Naifah Duta Utama Tours & Travel Pekanbaru. *Jurnal Universitas Riau*
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Center For Academic Publishing Service
- Supandi. (2014). Kualitas Pelayanan Bagian Pengaduan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak. *Jurnal Untan*
- Suryani. (2013). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *Jurnal Unesa*
- Syafaruddin, S., & Syukur, A. T. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 20(2), 52-61.
- Thoha, M. (2003). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: Raja Grafindo persada
- Yuana. (2015). Pemulihan Layanan dalam Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya. *Jurnal Unesa*