

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Atik, Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Azwar, Saifudin 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Agus, Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.

George R, Terry. 2005. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Keban, Y. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Teori Dan Isu*. Cetakan Kedua. Yogyakarta : Gava Media.

Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo: Jakarta.

Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Pasolong, H. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ruslan, Rusadi, 2004, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia

Soegiarto, Soekidjan. 2009. *Komitmen Organisasi Apakah Sudah Dalam Diri Anda*. Jakarta: Rineka Cipta

Suparto, Wijoyo (Editor). 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Syafiie, Inu Kencana, 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Kaihatu, T. S. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi Offset.

Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta.: Andi Offset

REGULASI:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Permen PANRB Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

Permen PANRB Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 tahun 2017 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang

Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat tentang pelayanan publik.

TESIS, DISERTASI, SKRIPSI, LAPORAN PENELITIAN, LAPORAN KAJIAN:

Sukmadewi, Budi (2001) Analisis persepsi kepuasan pengguna jasa ditinjau dari penanganan keluhan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Semarang *tesis*. Universitas Diponegoro

Saleh, Irawan (2002) Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada PT.PLN (persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY Yogyakarta Area pelayanan Semarang). *Tesis*. Universitas Diponegoro

Suryadi (2010) Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan. Malang:Fakultas Ilmu Administrasi universitas Brawijaya, Vol. 23 nomor 4 hal.293-303

Direktorat Aparatur Negara BAPPENAS (2010). Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik [Internet], pp.150-190. (Diunduh dari: <http://bappenas.go.id/2010> pada tanggal 3 November 2015)

JURNAL/ARTIKEL:

Davidow, Moshe. 2000. The Bottom Line Impact of Organizational Responses to Customer Complaints, Journal of Hospitality and Tourism Research, 24 (4).

NSW Ombudsman`s Effective Complaint Handling Guidelines (2010) Serving Parliament Ombudsman Western Australia

Gruber, Thorsten. 2011. *I Want To Believe They Really Care (How Complaining Customers Want To Be Treated by Frontline Employees)*. Journal of service management.Vol. 22, No. 1. Pp. 85-110

Maudy Putri, Inge, dan Heppy Millanyani (2013) *Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Xl Axiata Tbk Di Dki Jakarta*

Ramdhana, Dimas, Tjahjanulin Domai, Lely Indah Mindarti (2013) “*Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang)*” *Jurnal Administrasi Publik (JAP,)* Vol. 2, No. 1, Hal 1151-1158

Artanti, Yessy dan Ferdyan Chandra Chrisna (2013) *Pengaruh Kualitas dan Penanganan Keluhan terhadap loyalitas nasabah (studi pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK.Cabang Nganjuk)* *Jurnal Ilmu Manajemen* Volume 1 Nomor 4 Juli 2013

Suryadi (2010) *Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan* *Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya* Volume 23, Nomor 4 2010

Sri Mega P.S, Dera (2013) *Manajemen complain pelanggan dalam rangka peningkatan pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung* *Jurnal kebijakan dan manajemen publik universitas Airlangga* Volume 1, Nomor 1 Januari 2013

Rusyan, Shabrina Ayulia (2013) *Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di Pt. Nasmoco Bahtera Motor.* *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta*

Salay, Victor (2013) *Pengaruh kualitas layanan dan penanganan complain terhadap kepuasan nasabah pada loyalitas nasabah pada Bank BRI Cabang Kertajaya di Surabaya* *Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen* Volume 2, Nomor 1 2013

Hansen, Torben, et all, 2010, *Managing consumer complaints: differences and similarities among heterogeneous retailers*, *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 38, No. 1, pp. 623, Hal. 9