

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta.

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

Thoha, Miftah. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana, 2011

Sinambela Lijan Poltak, dan kawan-kawan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Tjiptono Fandy. 2007. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: C.V ANDI

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Goetsch, D.L. & Davis, S. 2010. *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. NJ: Printice Hall International, Inc.

Pfiffner, John M. & Robert v Presthus. 1960, *Public Administration*. New York : the Ronald press co.

Felix. A. Nigro dan Liloyd.G. Nigro, *Administrasi Publik* (Jakarta, Rineka Cipta 1999)

Waldo, Dwight. *Pengantar Studi Public Administration*. Terjemahan Selamat W. Admosoedarmo. Cetakan keenam. Radar Jaya Offset. Jakarta.1991

Henry, Nicholas. 1988. Administrasi Negara dan Masalah-masalah Kenegaraan.
Terjemahan: Luciana D. Lontoh. Jakarta: Rajawali.

Sumber internet :

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41843/3/Chapter%20II.pdf>

<http://semarang.imigrasi.go.id/>

http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/586/jbptunikompp-gdl-ireneharta-29268-7-unikom_b-4.pdf