

DAFTAR PUTAKA

- Alwi, S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Azrina, N., & Amelia, I. (2018). Pengaruh Good Governance Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 12(2), 32. <https://doi.org/10.19184/jauj.v12i2.1409>
- Bitner, V. A. Z. and M. J. (2002). *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Brodie, R. J., Whittome, J. R. M., & Brush, G. J. (2009). Investigating the service brand: A customer value perspective. *Journal of Business Research*, 62(3), 345–355. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.06.008>
- D.L. Stufflebeam, *The CIPP Model for Evaluation*. In Stufflebeam, D.L., Madaus, & Kellaghan, T. (Ed. . (2002). Evaluation models: Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation. New York: Kluwer academic Publishers.
- Daft, R. L. (2008). *New Era of Management*. New Era of Management. South Western: Cengage Learning.
- Departemen Pendidikan Nasional (2001).
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Grigg, N. S. (2009). *Infrastructure Engineering and Management*. New York: Jhon Wiley & Sons.
- Grönroos, C. (2001). *Service management and marketing, in Finnish*. Massachusetts: Lexington Books.
- H.A.S Moenir. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Harold Koontz, Cyril O'Donnell, and H. W. (1990). *Essential of Management*. New York: Mc Graw-Hill.
- Hartono, S. P. dan N. P. (2013). Pengaruh Audit Internal dan Akuntabilitas Sumber Daya Manusia terhadap Perwujudan Good Governance pada Penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) di RSUD Sleman, 1(14).
- Heyer WR, Donnelly MA, Diarmid, RW, H. L. dan F. M. (1994). Measuring and Monitoring Biological Diversity Standard Methods for Amphibians. Washington: Smithsonian Institution Pr.
- Irawan Hadi. (2009). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irianto, J. (2001). *Prinsip-prinsip dasar manajemen pelatihan*. Surabaya: Insan Cendekia. Jakarta: Insani Cendekia.
- Jenilda Paputungan, M. ogotan dan F. M. . T. (2014). Pemberdayaan Aparat Kelurahan Dalam Meningkatkan Kulaitas Pelanan Publik. Retrieved from <ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/5713oleh J PAPUTUNGAN - 2014>
- Kanuk, L. G. S. and L. L. (2004). *Consumer Behavior*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Kenicki, R. K. and A. (2000). *Organizational Behavior*. Boston: Mc Graw-Hill.
- KEP-117/M-MBU/2002. (2002).
- Kotler, P. (2001). *Marketing management. Soldering & Surface Mount Technology* (Vol. 13). New Jersey: Printice hall Inc. <https://doi.org/10.1108/ssmt.2001.21913cab.040>
- LAN dan BPKP. (2000).
- Lovelock, C. (2002). *Service marketing in Asia*. Singapore: Printice hall Inc.
- Luthans, F. (2005). *Organization Behavior*. Singapore: McGraw-Hill International.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Menon, S. T. (2001). Employee empowerment: An integrative psychological approach. *Applied Psychology*, 50(1), 153–180. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00052>
- Nasution, S. (2017). *Metode Research (Penelitian ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, H. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia: untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Prasetyono, S. (2007). *Good Corporate Governance dan Kinerja BUMN di Indonesia Aspek Audit Manajemen dan Pengendalian Intern sebagai Variabel Eksogen*. Makassar: SNA X.
- Priansa, S. dan D. J. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia: dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Putro, D. M., & Rusydi, M. K. (2013). Pengaruh Implementasi Good Governance dan Kinerja Pelayanan Pencairan Dana Non Belanja Pegawai dan Pelayanan Rekonsiliasi Sistem Akuntansi *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(1).
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rustandi, Y. (2011). Peran Motivator, Monitoring, dan Evaluasi Komite Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMAN 14 Bandung. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pedagogia*, 4(1).
- Sampara, L. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Pres. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sanders, B. R. W. & J. R. (1980). *Educational Evaluation: Theory and Practice*. New York: Longman.
- Saputro, A. B. (2014). *Pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai Pada Komisi Pemilihan Umum Daerah Kota Batu*.
- Sedarmayanti. (2008). *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto. (2010). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sj, S. dan H. (2003). *Inovasi, Partisipasi dan Good governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.
- Starratt, R. J. (2007). *Menghadirkan Pemimpin Visioner: Kiat Menegaskan Peran Sekolah*. Yogyakarta: Kanisius.

- Starratt, R. J. (2007). *Menghadirkan Pemimpin Visioner: Kiat Menegaskan Peran Sekolah*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sudjana. (2004). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2002). *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi bagi Para Peneliti*. Bandung: Tarsito.
- Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta (Vol. 1). Jakarta: Rhineka Cipta. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Sulistiyani, A. T. (2011). *Memahami Good Governance: Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Suryana, A. (2010). *Strategi Monitoring Dan Evaluasi (Monev) Sistem Penjaminan Mutu Internal Sekolah*.
- Susanto, D., Yusuf, D. A., & Rachmawati, Y. (2014). Pengaruh Good Governance Terhadap Kualitas Pemberian Layanan Publik. | *Jurnal Paradigma*, 12(02), 73–91.
- Tjager, I. N. (2003). *Corporate governance : tantangan dan kesempatan bagi komunitas bisnis Indonesia. Mastering good corporate governance*. Jakarta: PT. Prenhall Indonesia.
- Tjager, I. N. (2003). *Corporate governance : tantangan dan kesempatan bagi komunitas bisnis Indonesia. Mastering good corporate governance*. Jakarta: PT. Prenhall Indonesia.
- Tjandra, W. R. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Tjiptono, F. (2011). *_Strategi Pemasaran - 1999MM388.pdf*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Waruwu, P. (2013). *Pengaruh Pemberdayaan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Mediasi Komitmen Organisasional studi kasus pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai tipe Madya Cukai Kudus*.
- Yunanda, M. (2009). *Metode Inquiry dalam Pembelajaran*. Artikel Social- Science.