

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Armstied and Clark (1996). *Customer Service and Support*. Jakarta : Gramedia
- Barnes, James G (2003). *Secrets of Customer Relationship Management : Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta : ANDI.
- Buttle, Francis (2007). *Customer Relationship Mangement*. Malang : Bayumedia Publish.
- Bungin, Burhan (2007). *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana
- Dwiyanto, Agus, dkk (2002). *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Yogyakarta : Galang Printika.
- Dwiyanto, Agus (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Effendy, Onong Uchjana (1989). *Human Relations dan Public Relations dalam Management*. Bandung : Mandar Maju.
- Erdiyanto, Kristian, dkk (2012). *Implementasi Hak Atas Informasi Publik*. Jakarta : Yayasan Dua Puluh Delapan.
- Hardiansyah (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kincaid, Judith W (2003). *Customer Relationship Management : Getting It Right!*. Prentice Hall PTR.
- Kotler, Phillip (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Macaulay, Steve dan Cook, Sarah (1997). *How To Improve Your Customer Service : Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Moleong, Lexy J (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Mutiarin, Dyah dan Arif Zaenudin (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

- Nasution, Zulkarimen (2002). *Komunikasi Pembangunan : Pengenalan Teori dan Pengenalannya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Nawawi, Haidar (1995). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ruslan, Rosady (2003). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Sedarmayanti (2010). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Suranto (2013). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT Visitama Yogyakarta.
- Suryokusumo, R. Ferry Anggoro (2008). *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta : Sinergi Publishing.
- Zeithaml, Valarie A and Bitner, Mary Jo (2003). *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York : McGraw-Hill.

Jurnal:

- Mariana, Dede (2006). *Pengembangan Budaya Kerja Pada Birokrasi Pemerintah*, 15-22.
- Munandar, Dadang. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyaltass Pelanggan Bisnis*, Vol 7 No. 1.
- Dyantina, Ovi dan Afrina, Mira (2012). *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web*, Vol 4 No 2.
- Retnowati, Endang (2012). *Keterbukaan Informasi Publik dan Good Governance (Antara Das Sein dan Das Sollen)*.
- Siahaan, Hotlan (2008). *Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Sarana Meraih Image Positif untuk Perpustakaan*, Vol 4 No. 2.

Internet :

<http://www.facebook.co/mediacenter.kulonprogo> diakses 29 Oktober 2016.

<http://www.jogjakota.co.id> diakses 22 November 2015.

www.kulonprogokab.go.id diakses tanggal 7 Januari 2016.

www.ppid.kulonprogokab.go.id diakses 30 April 2016.

http://twitter.com/pemkab_kp diakses 29 Oktober 2016.

Lain-lain :

Laporan Pelayanan Informasi PPID Kulon Progo tahun 2014-2015.

Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Bupati Nomor 215 Tahun 2013 Tentang Pembentukan Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Kulon Progo.