

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Basuki, Johan. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*, Jakarta: Hartomo Media Pustaka.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Mahmud, Marzuki. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong J.Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy, dll. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Bandung: CV Alfabeta.
- Nawawi, Hadari. 1987. *Metode Penelitian Deskriptif*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Pandji, Santoso. 2009. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Parasuraman & Zeithmal. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Purwanto, Ngilim. 2009. *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaludin. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rosady, Ruslan. 1997. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relation*, Jakarta: PT Raja Grafindo
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT Refika Aditama.

Soemantri, Sutjihati. 2006. *Psikologi Anak Luar Biasa*, Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono.2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.

**Jurnal :**

Afifah, Wiwik, dan Sofyan Hadi, “*Hak Pendidikan Penyandang Disabilitas Di Jawa Timur,*” dalam *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 14 Nomor 28, hlm. 85-101, Agustus 2020.

Muftahin, Arif, “*Mengikat Makna Diskriminasi : Penyandang Cacat, Difabel, dan Penyandang Disabilitas,*” dalam *Jurnal of Disability Studies*, Volume 3 Nomor 2, hlm. 139-162, Desember 2016.

Nisa, Suhada, “*Pemenuhan Kebutuhan Pendidikan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kalimantan Selatan,*” dalam *Jurnal kebijakan pembangunan*, Volume 14 Nomor 1, hlm. 45-53, Oktober 2016.

Pasciana, Rostiena, “*Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus di Kabupaten Garut)*” dalam *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 8 Nomor 22, hlm. 192-204, Desember 2020.

Zeithmal, Parasuraman, “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,*” dalam *Journal of Retailing*, Volume 64 Nomor 1, hlm. 12-40, 1988.