

## Daftar Pustaka

### Jurnal Online :

- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2017). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng*. Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi Volume 2.
- Djatnika, Tjejep. (2008). *Komunikasi Pemasaran*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Hanifah, Harsono. (2002). *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hamta, F. (2016). *Analisis Penerapan Data Mining Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan*.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Irine. (2009). *Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Tentang Pelayanan Persalinan Program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang*. Jurnal Online Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Kotler, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kurdi, Maslichah. (2016). *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang*. Jurnal Online Lingkar Widyaaiswara.
- Kurniawan, Irine. 2009. *Atribut Kewirausahaan dan Perkembangan Industri Usaha Furniture Keluarga Di Jawa Timur*. Jurnal Online.
- Kusmarni, Y. (2012). *Studi Kasus*. Jurnal Edu Universitas Gajah Mada Press.
- Lund, A., & Lund, M. (2012). *Spearman's rank-order correlation using SPSS statistics*. Laerd Statistics.
- Mawardi, Lubis. (2009). *Evaluasi Pendidikan Nilai*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mirnasari, Rina. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. Jurnal Online Universitas Ailangga.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ridwan dan Akdon. (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Setiawan, Guntur. (2004). *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung : Remaja Rosdakarya Offset.
- Soekamti, Maryanah. (2017). *Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Samsat Batam*. *Dimensi*, 1(3).
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela. (2011). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta.
- Sondakh, C. (2015). *Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Susilo. (2007). *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Usman, Nurdin. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung : CV Sinar Baru.

**Media Online :**

- Zelthauzallam, Dedet. (2013). *Contoh Masalah Pelayanan Publik dan Solusinya*. Artikel dan Makalah Pemerintahan, Sosial dan Politik. Diakses melalui <http://dedetzelth.co.id/2013/01/makalah-pengelolaan-anggaran-dansdm.html> pada tanggal 4 September 2017 pukul 10.46 WIB.

**Buku :**

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

**Skripsi :**

- Arlina. (2014). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara)*. Skripsi Universitas Sumatera Utara.
- Japutra, Arnold. (2008). *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Konsumen*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Katrina. (2017). *Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja*. Skripsi Universitas Hasanudin.
- Maani (2010). *Responsivitas Pelayanan Publik*. Repository Universitas Hasanudin.
- Nugraheni, Zulfi Ahaditya A. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.

**Undang-Undang :**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang *Administrasi Kependudukan*.