

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Alma, Buchori. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Halim, Abdul, dkk. 2003. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrianto, Nur & Supomo, Bambang. 2008. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Kotler, Philip dan Susanto, AB (terj.). 2009. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dewa, M. J. (2014). *Hukum administrasi negara dalam perspektif pelayanan publik*. Kendari : Unhalu Press.
- Dr. H. M. Busrizalti, S. M. (2013). *Hukum pemda : otonomi daerah dan implikasinya* . Yogyakarta : Total Media .
- DR. S.F. Marbun, S. (2008). *Asas Asas Umum Pemerintahan yang Layak*. Yogyakarta: Fakultas Hukum UII.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan* . Jakarta: STIA Lan Press.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Kebijakan dan Implementasi* . Bandung : Bumi Aksara.
- Sudrajat, H. J. (2012). *Hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik*. Bandung : Nuansa .
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis* . Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung : Alfabeta.
- Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Jurnal:

Armistead, Colin G. dan Clark, Graham. 2012. "Customer Service and Support". *Paper of Longman Group UKA Limited*.

Atmawati, Rustika & Wahyuddin. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Hal. 1 – 12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.

Danny, Theresia Widyaratna dan Chandra, Felicia. 2011. "Analisis Kepuasan dan Tingkat Loyalitas Pelanggan terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris". Surabaya: *Jurnal Ekonomi Manajemen Universitas Kristen Petra*.

Handriati, Annisa Azzahra; Sunaryo; & Helia, Vembri Noor. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode SERVPERF-IPA-CSI. *Teknoin* Vol. 21 No. 4 Desember 2015 : 178-190.

Hidayati, Siti Noor & Prasetyo, Aris Puji. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan E-Ktp Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, Metode *Service Quality dan Importance Performance Analysis*. *Jurnal Maksipreneur*, Vol.V, No. 1, Desember 2015 Hal. 117 - 133.

Mukhlis, Maulana. 2009. "Ombudsman untuk Kualitas Pelayanan". *Artikel Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Lampung*.

Ponirin. 2005. "Manajemen Usahawan Indonesia". No 7 Th XXXIV Edisi Juli.

Saputra, Rino Agus; Suprpto; Rachmadi, Aditya. 2018. Penilaian Kualitas ayanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi Egovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* Vol. 2, No. 5, Mei 2018, hlm. 1794-1802.

Peraturan Menteri :

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah".

_____. 2004. “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 3 Tahun 2004”.

_____. 2003. “Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik”.