

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Supranto, J.2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Asdi Mahasatya.

Prabowo, Sugeng. 2009. *Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perguruan Tinggi*. Malang : UIN-Malang Press (Anggota IKAPI).

Tjiptono, Fandy & Anastasia, Diana. 2003. *Total Quality Management – Edisi Revisi*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.

Badrudin. 2015. *Dasar – dasar Manajemen*. Bandung : Alfabeta CV.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar,

Badan Standarisasi National. 2013. *Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 Penerapan Pada Usaha Kecil dan Menengah*. Jakarta

Nasution. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta :Ghalia Indonesia.

Masnur, Muslich. 2009. *Bagaimana Menulis Skripsi?*. Jakarta :PT Bumi Aksara,

PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

Undang – Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah RI No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Undang – Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Layanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks
Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Bupati Kabupaten Bantul No 40 Tahun 2014 tentang Percepatan Pelayanan

JURNAL

<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/118>

“Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui ISO 9001:2008 (Studi Pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya)” (diakses tanggal 01 November 2015 2015 pukul 20.08 wib)

<http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Master-2409-bab%201.pdf>

“Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu / Smm ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Di Lingkungan Puskesmas Se-Kota Tangerang” (diakses tanggal 01 November 2015 2015 pukul 20.15 wib)

[http://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2014/11/JURNAL%20\(11-06-14-10-57-47\).pdf](http://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2014/11/JURNAL%20(11-06-14-10-57-47).pdf)

“Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Peningkata Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Dinas Kesehatan Kota Tarakan” (diakses tanggal 01 November 2015 pukul 21.15 wib)

<http://digilib.uinsby.ac.id/178/5/Bab%202.pdf>

“Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di Pondok Pesantren Modern Sahid” (diakses tanggal 02 November 2015 pukul 08.45 wib)

<http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/2891/2597>

“Implementasi Sistem Manajemen Kualitas Hotel X Dari Persektif ISO 9001:2008 (diakses tanggal 04 Desember 2015 pukul 11.00 wib)

“Analisis Implementasi SMM ISO 9001:2008 Terhadap Service Performance Pada SMK Panca Bhakti Banjarnegara” penulis Sarastiana 2013 Universitas Gadjah Mada (diakses tanggal 8 Januari 2016 pukul 13.00 wib)

“Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perusahaan Konstruksi Migas: Studi PT XYZ” penulis Robi Surya Dwi Nugraha 2013 Universitas Gadjah Mada (diakses tanggal 8 Januari 2016 pukul 15.15 wib)

INTERNET

<http://documents.tips/documents/iso-juju.html>(diakses tanggal 02 November 2015 pukul 10.00 wib)

<http://disdukcapil.bantulkab.go.id/>

(diakses tanggal 28 Oktober 2015 pukul 16.30 wib)

<http://jogja.tribunnews.com/2015/02/24/standar-pelayanan-disdukcapil-bantul-dinilai-tim-auditor-iso>

(diakses tanggal 28 Oktober 2015 pukul 16.30 wib)

<http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/penelitian/Penny%20Rahmawaty,%20M.Si./Artikel%20Dampak%20Penerapan%20Sistem%20Manajemen%20Mutu%20ISO%209001.pdf> (diakses 05 Desember 2015 pukul 10.15 wib)

<http://www.bpkp.go.id/perekonomian/berita/read/10608/0/PENERAPAN-SISTEM-MANAJEMEN-MUTU-ISO-90012008-PADA-TIM-OPTIMALISASI-PENERIMAAN-NEGARA-OPN.bpkp>(diakses 14 Desember 2015 pukul 07.25 wib)

<http://www.kemendagri.go.id/pages/profil-daerah/kabupaten/id/34/name/di-yogyakarta/detail/3402/bantul> (diakses tanggal 10 Maret 2016 pukul 08.42 wib)

<http://regionalinvestment.bkpm.go.id/newsipid/demografipendudukjel.php?ia=3402&is=37> (diakses tanggal 10 Maret 2016 pukul 09.00 wib)