

## DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2015). *Pengantar Ekonomi Mikro & Makro*. Yogyakarta: Danisa Media.
- Basuki, A. T., & Yuliadi, I. (2015). *Electronic Data Processing (SPSS 15 dan Eviews 7)*. Yogyakarta: Danisa Media.
- Dahmiri. (2014). *Analisa Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun*. Jurnal Studi Manajemen.
- Felix, R. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. Journal of Business and Financial Affairs.
- Griffin, R. W. (1990). *Management – 3rd Edition*. Houghton Mifflin company. Part III.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Husein, Umar. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Indah, I. S. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penyewa dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pengguna*. Jurnal MIX.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.
- Ismail, Azman., & Yunan, Y. S. M. (2016). *Service Quality As a Predictor of Consumer Satisfaction and Customer Loyalty*. Scientific Journal of Logistics.
- Iyikal, O. C., & Celebi, Aysem. (2016). *Investigating a Quality of Services In The Public Sector: Evidence from Northern Cyprus*. Journal of Economics and Social Development.
- Kepmen PAN No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, Philip. (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Nupikso, Daru. (2013). *Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Monumen Pers Nasional Surakarta*. Jurnal IPTEK-KOM.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peta Kabupaten Tegal. <http://bappeda.tegalkab.go.id>. Diakses pada tanggal 25 Juni 2019.
- Rohmad, Zaini. (2017). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan*. Jurnal Pendidikan Sosiologi dan Antropologi.
- Siswati, Sri. (2015). *Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar*. Jurnal MKMII.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif , Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran, Edisi 1*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Manajemen Pemasaran Dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFE
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa, edisi pertama*, Yogyakarta : Bayumedia Publishing.
- Utami, W. S., Suryanto. (2013). *Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Kecamatan di Surakarta Indonesia*. Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan.
- Widyanti, Rahmi., Kurniaty. (2012). *Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen.
- Yamit, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas; Produk dan Jasa*. Yogyakarta: EKONISIA.
- Zeithaml, V. A., M. J. Bitner. (1996). *Service Marketing*. New Jersey: The McGraw Hill Companies, Inc.