

DAFTAR PUSTAKA

- Djoko Subroto, dan Zulian Yamit, 2004, *Pengaruh Kinerja Pelayanan Apartur Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat*, SINERGI Vol 7 No. 1, 2004.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, 2013, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.5, Hal 981-990
- Giri Cahyono, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*, Tesis, Universitas Terbuka.
- Gujarati, Damodar, 2003, *Econometric*, Erlangga, Jakarta.
- Hasibuan, 2006, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Harentama Fardhani, 2008, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang, *Journal Eprints.undip.ac.id/ 26402//1*.
- Husnul Khatimah, 2007, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah, *eprints.undip.ac.id/29580/1/JURNAL.pdf*
- Imam Ghozali. 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM. SPSS19*, BP Undip Semarang.
- Indra Aditia Suhaji, 2012, *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada UD. Pandang Wangi Semarang*, *jurnal.widyamanggala.ac.id , Vol 1, No 1*.
- Irawan, Handi, 2002, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Masyarakat*, Elex Media, Jakarta.
- J. Supranto. 2011, *Statistik Teori dan Aplikasi jilid 2*, Erlangga, Jakar
- Mahmudi, 2007, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2002, *Akuntansi Sektor Publik*, ANDI, Yogyakarta.
- Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta.

- Nur Indriantoro, dan Bambang Supomo, 2009, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta.
- Parasuraman, 2004, *Marketing Services*, Competing Through Quality, 1th e.
- Prima Naomi, 2003, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan (menggunakan metoda performance importance analysis di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang)*, Jurnal.upi.edu/file/doclibr.com/docfile/145041/prima-naomi.pdf.html.
- Rachmadi. 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun*, Tesis, Universitas Terbuka.
- Sekaran, Uma, 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Jilid 1. Edisi 4. Salemba Empat, Jakarta.
- Sianipar, 2008, *Perencanaan Peningkatan Kinerja*, Lembaga Administrasi, Negara, Jakarta.
- Sudjana, 2011, *Metode Statistika*, Tarsito, Jakarta.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Suryo Suprpto, 2008, *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr. Murjani*, Tesis, Universitas Gajah Mada.
- Sutardji, M. Irfan Islamy, Soesilo Zauhar, and Bambang Supriyono, The Delegation of Authority in Public Service : The Study about Partial Delegated Authorities in Public Service Sector from the Regent of District Gresik to the Head of Sub District Manyar, J. Basic, appl, Sci *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. 2090-4304.
- Suwardi, 2012, *Kualitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah*, Jurnal Transformasi Vol XIV Tahun, E.journal.unisridigilib.ac.id/Beranda > Vol 14, No 22 (2012).
-
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan.