

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar Hasyim, 2015, Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di kelurahan karang asam ulu kecamatan sungai kunjang kota samarinda, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 3 (2), 2015: 1284 - 1297
- Andrianto Wahyu Eka Pratama, 2014, Pengaruhnya kualitas pelayanan pada kepuasan masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta, *Naskah Publikasi No2 Vol3:1-15*.
- Anto Dajan, 2010, *Pengantar Metode Statistika*, Jilid I, II, LP3ES, Jakarta
- Benjamin dan Obbina, 2010, Community satisfaction with the quality of MCH services in Southeast Nigeria Bamako, *East African Medical Journal. Vol 3. No4.:1-17*.
- Dahmiri, Vera Suzana, 2014, Pengaruhnya kualitas pelayanan pada kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sarolangun (studi pada mahasiswa universitas jambi), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol2. No.4, hal 1-18*.
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati, 2013, Pengaruhnya kualitas pelayanan pada kepuasan masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar, *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12, Hal. 2118-2122*.
- Eka Yuliana, Muchammad Agung Miftahudin, 2016, Pengaruhnya kualitas layanan pada kepuasan konsumen koperasi petugas sejahtera Universitas Muhammadiyah Purwokerto, *Jurnal ekonomi dan Bisnis Voll. No.2*
- Eny Sulistyowati, 2015, Analisis pengaruhnya kualitas pelayanan badan pertanahan nasional (BPN) pada kepuasan masyarakat di daerah istimewa Yogyakarta, *Jurnal MAKSIPRENEUR, Vol. IV, No. 1, 2014, hal. 48 - 68*
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, 2014, Analisis pengaruhnya kualitas pelayanan publik pada 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*

- Fandy Tjiptono, 2017, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Jakarta.
- Hasnih, Gunawan, Hasmin, 2016, Pengaruhnya Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Pada Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng, *Jurnal Mirai Management, Volume 1 Nomor 2. Hal 1-13.*
- Jalal Hanaysha dan Dileep, 2012, *Service quality and satisfaction: study on international students in universities of north Malaysia, International Journal of Research in Management Issue2, Vol. 3. Hal 1.15.*
- Kotler, Philip, Alih Bahasa Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Prenhallindo, Jakarta..
- Kotler, Philip., 2014, *Marketing Management, The Millenium edition*, Prentice Hall.
- Rini Angraeni, 2014, Hubungan kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning dengan kepuasan pencari kerja pada dinas tenaga kerja , *Jurnal Ilmu Administrasi Halaman Vol 6 No 3 Hal 511 – 532*
- Yunaidah, 2014, Pengaruhnya Kualitas Pelayanan Pada kepuasan masyarakat dalam mengurus imb pada badan pelayanan terpadu perizinan dan penanaman modal kabupaten rokan hulu, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol1 No.2, hal 1.19.*
- Zeithml, Valarie A.& Mary Jo Bitner, 2010, *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*, 2<sup>nd</sup> edition, Prentice-Hall International, Inc.