

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya 2008. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: elex Media Kompetindo.
- Darmawan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gozali, I. 2013. *Aplikasi analisis Multivariete dengan spss*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: penerbit Gava Media.
- Swastha, Irawan dan Basu. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Kasmir. 2008. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kumar, V., Cotran, R.S., dan Robbins S.L 2007. *Buku Ajar Patologi*. Edisi 7; Alih Bahasa, Bram U, Pendt; Editor Bahasa Indonesia, Huriawati Hartanto, Nurwany Darmaniah, Nanda Wulandari edisi-7. Jakarta: EGC.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2008. *Modul Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III : Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta. Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M.N. 2009. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Puspitowati, Eny. 2011. *Pelaksanaan Tertib Administrasi Kependudukan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Di Kota Semarang*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Hukum Universitas Islam Sultan Agung.
- Pundenswari, Pupun. 2017. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Program Studi Administrasi Publik, Universitas Garut.
- Septi, Ratminto dan Winarsih, Atik. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rezha, Fahmi dan 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 Universitas Brawijaya Malang.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dna R&D*. Alfabeta: Bandung.

- Supriyanti, Erna, Moh Mukri Warso dan Maria Minarsih. 2013. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. (Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang)*”. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.