

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, Nur dan Masyhuri. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN Press
- A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikonto, Suharsimi. 2003. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Aksara.
- Arikonto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.
- Budiono. 2004. *Statistika untuk penelitian*. Uns Press.
- Desi agatia. 2019. *akuntabilitas pelayanan public*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hartati, T., Kadunci, & Brida, L. 2011. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pegadaian di kodya depok*. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 10(2),
- Hayat.. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajawali Pres.
- H. Nashar. 2017. *kualitas pelayanan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat*. Pamekasan jawa timur: Duta Media.
- Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ibrahim, I.B., 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Jaka Atmaja. 2018. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. *Jurnal Ecodomica* Vol2. No. 1. April
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Keputusan Menteri pendaya gunaan aparatur negara. Tentang pedoman umum pelayanan public. nomor 63. 2003.

Kepmen pan. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 2004.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63. 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public

Mahir Pradana dan avian Reventiary. 2016. *Pengaru hatribut produk terhadap keputusan pembelian sepatu merek customade*. Studi di merek dagang customade Indonesia. Jurnal menejemen. Vol. 6.no. 1 juni

Mirajtannia Perwita Sari, Sulistowati, Julianto Lemantara., 2014, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan* dalam Jurnal Informasi, 3 (1), Program Studi/Jurusan Sistem Informasi, Surabaya: STMIK STIKOM.

Nur fitrah, 2020. *Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E- KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar*. Jurnal Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi.

Pasolong, Harbani., 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

PERMENPAN NO.14 Tahun2017 pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan public.

Sumadi suryabrata. 2008. *metodologi penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Andi.

Suharsimi Arikonto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Capital.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tse dan Wilson 2000. *Visi Kualitas Jasa*. Gramedia Jakarta.

Yulianti, F., & Kurniawan, I. N. F. 2011. *Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Banjarmasin*, Jurnal Spread, 1(1)