

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, dkk. 2014. Undang-undang tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik. Yogyakarta: Saufa.
- Aryani, Dwi. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal ilmu adminitrasi dan organisasi*, 17(2):pp : 114-126
- Burhan, Bungin, Metodologi Penelitian Kuantitatif, (Jakarta :Kencana, 2010)
- Hardiyansah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: PT Rajagrafindo Perseda.
- Husein, Umar. Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002)
- Irawan, H. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Penerbit PT. Elex Media Komputindo Gramedia.
- Juliandi, Azuar dan Irfan. Metodologi Penelitian Kuantitatif, (Bandung, Citapustaka Media Perintis, 2013)
- Membentuk Loyalitas Pelanggan,Skripsi UI, 2010
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta:
- Lupioadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat

Muh, Yunus. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makasar Barat. (Skripsi, Universitas Hasanudin Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara, 2013)

Pembaruan.

Rahmayanty. Nina. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2013

Republik Indonesia. Undang-undang Republik Indonesia Nomer 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Republik Indonesia. Undang-undang Republik Indonesia Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Rezha, F. 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, 1(5), 981-990.

Rohana. Pengaruh Segmentasi Pasar Geografis dan Promosi Terhadap Penjualan pada PT alfa scorpil Adam Malik, (Tesis UIN SU, 2004)

Suyoto, Danang, Teori, Kuesioner dan Analisis Data, (Yogyakarta : PT Graha Ilmu, 2013)

Irwan, Handi. 2003. Membedah strategi Kepuasan pelanggan. Cetakan pertama: PT. Gramedia: Jakarta

Supranto. 1997. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta

Rambat, Lupioadi dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat

Barata, Atap Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka

