

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati., Rustika dan Wahyuddin., M. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya. 5(1), 54-61
- Bagian Tata Usaha Dinas Pendapatan Wilayah Kota Bogor
- Buchory, Achmad. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama, Bandung, CV. Linda Karya
- Daryanto, Drs. & Dr. Ismanto Setyobudi, M.Pd. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Cetakan Pertama, Gava Media
- Fadli, Uus MD, Eman Sulaeman dan Mimin. 2013. *Analisis kepuasan pasien rawat inap pada Rs. Delima Asih Sisma Medika Karawang*. Jurnal Manajemen 10(3), 1178-1192
- Hardiansyah, M.si. Dr. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama, Yogyakarta, Gava Media
- Herawati, Desy. 2011. *Perencanaan peningkatan kualitas perizinan pada pemerintahan kota padang*. Fakultas andalas padang
- <http://citizen6.liputan6.com/read/753723/buruknya-pelayanan-publik-di-indonesia>  
(Berita Liputan6, 22 Nov 2014 jam 15:30 WIB)
- Jinca, Adris.A.Putra 1, M. Yamin, Bambang Riyanto, dan Agus Taupik Mulyono. 2014. *Analisis kepuasan untuk kinerja umum transportasi perkotaan*. Internasional refereed journal of engineering and science (IRJES) 3(8) 38-44
- Kasimn., Azhar and Fathuahman., Heri. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Samsat handphone*, Journal of Administrative Science & Organization Bisnis & Birokrasi and Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. 18(1) 22-32

- Kitcharoen, Krisana. 2004. *Analisis pentingnya kinerja kualitas pelayanan di departemen administrasi universitas swasta di Thailand*. ABAC journal 24(3) 20-46
- Komarudin, Prof. Drs, M.A.,APU. 2014. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama, Penerbit Ganesindo
- Kotler, Philip & Amstrong,Gary. (2008). *Prinsip – prinsip Pemasaran*, Edisi 12 jilid. Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. (2009). *Manajemen pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta, Erlangga.
- Kurmayza, Toni Nurhadi. 2013. *Analisis kualitas pelayanan pada kantor kecamatan tenggarong kabupaten kutai kartanegara*. Ejournal administrative reform 1(2) 612-628
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Lilik, Kristianto, Drs. Paulus. 2011. *Psikologi Pemasaran*. Cetakan Pertama, Yogyakarta, PT.Buku Seru
- Liow 1, Festus Evly R.I., Achmad Wicaksono, Zetly E. Tamond, dan Soemarno. 2013. *Analisis pentingnya kinerja system pengelolaan sampah di kota tomohon Indonesia*. IOSR Journal of environmental Science toxicology 5(2) 12-21
- Mahendrsvara, Krisna. 2011. *Studi terhadap kualitas pelayanan di hotel grand candi semarang*. Fakultas ekonomi diponogoro semarang.
- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977) Importance–Performance Analysis. *Journal of Marketing*
- Munhurrun., Prabha Ramseook, Lukea-Bhiwajee., Soolakshna D, and Naidoo., Perunjodi. 2010. *Kualitas layanan Dalam Pelayanan Publik*, Internasional Journal Of Manajement and Marketing Research. 3(1), 37-50

- Muslim, Harahap., Burhanuddin dan Kariono. 2005. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan*, Jurnal Studi Pembangunan. 1(1). 70-80
- Oktavi, Lalu Zuhendri. 2009. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah E- share di Yogyakarta (Studi kasus pada loket E-share yang berkedudukan di kantor pos gondokusuman Yogyakarta)*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Puspitasari, Nia Budi, Hery Suliantoro dan Laila Kusumaward Hani. 2010. *Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi IPA dan KANO*. V(3), 185-198
- Revit, Dian. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Central Asia tbk Cabang Padang*. Universitas Andalas fakultas ekonomi
- Riduwan, Kuncoro. 2007. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung, Alfabeta
- Sangadji., Dr. Etta Mamang M.si & Dr., Sopiah. M.pd. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta, c.v andi offset.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan Ketujuh. Bandung, ALFABETA, cv.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-20, Bandung, Alfabeta
- Tim Marknesis. 2009. *Costumer Satisfaction and Beyond*. Cetakan Pertama, Yogyakarta, Marknesis
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta. Andi Offser.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen & Strategi Merek*. Edisi 1. Yogyakarta, C.V ANDI OFFSET

- Widodo, Aris. 2013. *Peningkatan kualitas poliklinik UIN sunan kalijaga melalui integrasi IPA*. Program studi teknik industry fakultas sains dan teknologi universitas islam negeri sunan kalijaga Yogyakarta
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Cetakan pertama, Jakarta Barat, PT Indeks
- Wong, Meng Seng, Nishimoto Hideki, and Philip George. *Mengevaluasi layanan E-pemerintah jepang menggunakan Importance Performance Analysis (IPA)*. Journal of the oretical and applied electronic commerce research 6(2) 17-30
- [www.menpan.go.id](http://jdih/perundangundangan/peraturan-pemerintah/file/3443-pp-2012-no-096). 2015. <http://jdih/perundangundangan/peraturan-pemerintah/file/3443-pp-2012-no-096>, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (06 Desember 2012)
- Zeitaml, Valerie, Bitner, Jo Mary and Gremler, Dwayne. (2009). *Service Marketing*. New York. The McGraw Hill Companies.