

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi, Offset.2014. *Manajemen Jasa*. PT Rosdakarya Remaja. Bandung
- Andre. W. Lorin. 2010. *Kerangka landasan untuk pembelajaran pengaruh & assimen*. Pustaka Belajar. Jakarta
- Aswan, Zain.2010. *Strategi Belajar Mangajar*. PT Asdi Mahasatya. Jakarta
- Atep, Adya Barata. 2013. *Dasar-dasar Pelayanan Publik*. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Bambang ,Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Rajawali Pers. Jakarta
- Cholid, Narbuko dan Abu Achmadi. 2013. *Metodologi Penelitian*.PT Grafindo Media. Bandung
- Fandi, Tjiptono dan Anatasia diana. 2005. *Service, quality & satisfactions*. Andi Offset. Yogyakarta
- Fandi , Tjiptono. *Menejemen mewujudkan Pelayanan*. CV Andi Offset. Yogyakarta
- Fandy ,Tjiptono dan Anastasia Diana. 2013. *Total Quality Management*. Yogyakarta
- Husein, umar. 2011. *Metode penelitian untuk skripsi dan bisnis edisi II*. PT Grasindo. Jakarta
- Kasmir. 2011. *Analisis laporan keuangan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Lijan, Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Reformasi Pelayanan Publik*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Meter, Van dan Horn Van. 2012. *Membatasi Implementasi Kebijakan*. Grafindo. Jakarta
- Nasution, M.N. 2011. *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*. Bumi aksara. Jakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Rriguno. 2015. *Budaya kerja organisasi pemerintah*. PT Remaja Posdakarya Offset. Jakarta
- Sinambela Ij. 2006. *Reformasi pelayanan publik : Teori kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sudjana. 2015. *Metode statistika*. Tarsido. Bandung
- Sugiono.2011. *Teknik Slovin*. Rosda Karya. Bandung
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, PT. Rosdakarya. Bandung

- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta
- Tjiptono. 2010. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. PT Bumi Aksara. Fandy. Jakarta
- Vincent, Gaspesz. (2011). *Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Vinchristo Publicatio. Bogor
- Yadi, Lupio. 2016. *Manajemen Pemasaran jasa teori*. Pratis Salemba empat. Jakarta
- Zauhar. 2015. *Reformasi Administrasi*. Bumi Aksara. Jakarta

