

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, R, 2009, Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah, *Jurnal, Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei-Agustus 2009, hlm. 87-95
- Arief, 2010, Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang), *Jurnal, Universitas Hasnuddin*.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Fathor, 2010 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik RSUD Kabupaten Bangkalan Madura, *Jurnal, Fakultas Ekonomi, Universitas Trunojoyo*.
- Fardhani, H, 2009, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang, *Jurnal, Fakultas Ekonomi Univesitas Diponegoro, Semarang*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kotler, P dan G. Amstrong, 1993, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran 1*. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Martilla, J. , James, J. 1977. Importance-Performance Analysis. *The Journal of Marketing*. 41(1) , 77-79
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Morgan dan Morgatroyd, 1994, *Teori Pelayanan Publik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyadi, 2012, Persepsi Masyarakat Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Dan Kinerja Dinas Sosial Aceh, *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, Volume 1, Tahun I, No. 1, Agustus 2012
- Mulyanto. 2005. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada One Stop Service (OSS) Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Surakarta, *Jurnal STIE AUB*, Surakarta.
- Nawawi, H, 2003, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

- Nugroho, DR, 2003, *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Parasuraman, 1998, Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67 No.4.
- Prianggono, J, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Samsat Balikpapan, *Jurnal Makna*, Volume 1. Nomor 2. September 2010 - Pebruari 2011.
- Sasana, Hadi. 2010. Analisis Layanan Lembaga Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Semarang. *Jurnal Aset*, Vol. 12 No. 2, September 2010, hal. 95 - 105
- Savas, ES., 2000, *Kunci Menuju Pemerintahan Yang Lebih Baik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Setiawan, E, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, STIE Widyamanggal Semarang.
- Sianipar, G. JP, 1998, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN, Jakarta.
- Stamatis, 1996, *Prinsip-Prinsip Dalam Pelayanan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Subroto, DJ, 2004, Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Bagian Pengurusan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Di Wilayah Kerja Kepolisian Republik Indonesia Resort Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta), *Jurnal*, Sinergi, Vol. 7 No. 1 2004. Hal 31-51.
- Sugiarto, 1999, *Dasar-Dasar Pelayanan Masyarakat*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*, Alfa Beta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Warella, Y, 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, BP UNDIP Semarang.
- Wirjatmi, TE, 2004, Keikutsertaan Masyarakat dalam Membangun Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Volume 1 Nomor 1 Tahun 2004. Bandung : STIA LAN