

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afrial, R. 2009. *Analisis Produksi Dan Pemasaran Gambir Di Kabupaten Lima Pilih Provinsi Sumatera Barat. Tesis Magister Sains. Sekolah Pascasarjana*. Bogor: institut Pertanian Bogor. .
- Barata, Adya Atep. 2004. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Bastian, Indra. 2006. *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid I dan II*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lewis, Carol W. and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethichs Challenge in Publics Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Farnsisco: Jossey - Bass.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2009. *Manajemen pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- . 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkuprawira, Sjafri dan Aida Vitayala Hubeis. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nurcholis, Hanif. 2011. *Petumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Erlangga.
- . 2005. *Teori dan Praktik Pemerintah dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Nuryadi, dkk. 2017. *Dasar - Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Makassar: Alfabeta.
- Purnama, Alamsyah. 2008. *Membangun Indeks Kepuasan pelanggan*. Bandung: Jurnal Bisnis & Manajemen Maret 2008 Vol. IX No. 1.
- Silalahi, Uber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2017. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia.
- Suwarsono. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*,. Jakarta: PT Mandala Krida.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- . 2011. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua. Cetakan Ketujuh*. Yogyakarta: Andi.
- Winarsih, Ratminto & Atik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Winarsih, Ratminto dan Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

JURNAL, SKRIPSI dan TESIS

Sinsu, C., Mandey, J., & Plangiten, N. (2017). Pemenuhan Dimensi - Dimensi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(044).

Suriyani, E. (2017). Hubungan Koordinasi Dan Kemampuan Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. *AI-KALAM JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 4(1), 113-131.

Robby. 2020 Tentang “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pulik Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar” Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar

Sabaria. 2019 Tentang “Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah” Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura

Ana, Ahri. 2019 Tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar” Program, Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Manri, Mariani. 2021 Tentang ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare” Program Pascasarjana STIE NOBEL INDONESIA Makassar

Pardede, Raja Ingot. 2013 Tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut Cabang Sidikalang

PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintahan Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Menpan No. 63 Tahun 2004