

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari (2010) *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Bastian, Hafiz (2012) *Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Cipta Lancar Sanjaya Abadi di Kendal*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro. Diunduh dari <http://eprints.undip.ac.id/35762/1/BASTIAN.pdf>. Tanggal 25 April 2014, jam 13.24
- Budianto, Andri and Utomo, D.H, Jati and Purwanggono, Bambang (2012) *Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Produk Konstruksi (Studi Kasus Perumahan Bukit Petmata Puri di Kota Semarang)*. Masters thesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Halim, Abdul, dan Syam Kusufi (2012) *Teori, Konsep, dan Aplikasi Akuntansi Sektor Publik : Dari Anggaran Hingga Laporan Keuangan Dari Pemerintah Hingga Tempat Ibadah*. Jakarta: Salemba Empat.
- <http://health.kompas.com/read/2011/06/10/18443369/10.369.Anak.Belum.Miliki.Akta.Kelahiran>
- <http://www.menaranews.com/regionalx/kalimantan/5805-kesadaran-pembuatan-akta-kelahiran-meningkat>
- <http://poskotanews.com/2013/12/19/27-juta-anak-indonesia-belum-memiliki-akta-lahir/>
- <http://pontianak.tribunnews.com/2013/05/05/warga-senang-urus-akta-lahir-tak-lagi-ke-pengadilan>
- <http://pontianak.tribunnews.com/2011/10/24/bingung-urus-akta-lahir>
- <http://pontianak.tribunnews.com/2012/01/07/administrasi-akta-lahir-rp-200-ribu>
- <http://pontianak.tribunnews.com/2013/07/26/program-akta-kelahiran-gratis-kota-pontianak-raih-penghargaan>
- <http://pontianak.tribunnews.com/2013/07/11/pemohonan-akta-kelahiran-pontianak-meningkat>
- <http://www.pontianakpost.com/metropolis/12467-pembuatan-akta-naik-20-persen.html>
- Hurriyati, Ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. (1998). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- _____. (2007) *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Mardiasmo (2009) *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.

- Muna, Nailil (2007) *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surakarta Menggunakan Metode Servqual dan Analisis Faktor*. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. Diunduh dari <http://eprints.uns.ac.id/2476/>. Tanggal 25 April 2014, jam 13.30
- Nilasari, Anin (2009) *Analisis Value for Money Program Pendidikan Luar Sekolah Dinas Pendidikan Kabupaten Sukoharjo Tahun Anggaran 2007*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah. Diunduh dari <http://ml.scribd.com/doc/113922980/Analisis-Value-for-Money-Program-Pendidikan>. Tanggal 8 Mei 2014, jam 15.17
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A., Berry L.L. (1985) *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, Vol. 49, Fall.
- _____. (1990). *Delivery Quality Service*. New York: the Free Press
- Rahmawati, Herlina (2010) *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Ramadania (2007) *Pengaruh Kualitas Layanan (Servqual) terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bank Umum di Pontianak*. Jurnal. Pontianak: Universitas Tanjungpura.
- Riduwan (2010) *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sakina (2012) *Analisa Kepuasan Pelanggan atas Pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Kota Pontianak Sebagai Bentuk Pertanggungjawaban Dana Masyarakat*. Skripsi. Pontianak: Universitas Tanjungpura.
- Siregar, Syofian (2011) *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tileng, Marlin Yuvina. Utomo, Wiranto Herry. Latuperissa, Rudy (2013) *Analysis of Service Quality using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City*. International Journal of Computer Applications (0975 – 8887) Volume 70– No.19
- Tjiptono, Fandy (2002) *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. (2006) *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- _____. (2011), *Pemasaran Jasa*, Malang, Bayumedia
- Triswandari, Uchik (2011) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasaniddin.
- Anonim (2013) *Model Servqual (Service Quality)*. 4 juli. Di unduh dari <http://pustakabakul.blogspot.com/2013/07/model-servqual-service-quality.html> tanggal 28 April 2014 jam 16.13.

Anonim (2013) *Introduksi dan Overview Akuntansi Sektor Publik*. 3 April. Di unduh dari <http://mifhafaridz.blogspot.com/2013/04/introduksi-dan-overview-akuntansi.html> tanggal 24 April 2014 jam 13.09.

Universitas Tanjungpura