

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Syarif Maulana, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi*. Jurnal : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta, Volume 7, Nomor 2, Hlm.117.
- Atep Adya Barata, 2015. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Atik dan Ratminto, 2015. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka.
- Buchari Alma, 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Ediai Revisi*. Bandung : Penerbit CV Alfabeta.
- Donni Juni Priansa, 2018. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- Duwi Priyatno, 2015. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta : Andi.
- Fandy Tjiptono, 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta : Andi.
- Intan Dwi Andyaningrum, 2017. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal : Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 5, Nomor 2, hlm.6-7.
- Kasmir, 2016. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lijan Poltak Sinambela, 2015, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Lydia Irena, 2019. *Komunikasi Kontemporer dan Masyarakat*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nugraheni, 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dikantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi, 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan ke-12*. Bandung : Alfabeta.
- Sunarto Riduwan, 2015. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis. Cetakan Ke-4*. Bandung: Alfabeta.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Syarif Maulana, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi*. Jurnal : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta, Volume 7, Nomor 2, Hlm.117.
- Atep Adya Barata, 2015. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Atik dan Ratminto, 2015. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka.
- Buchari Alma, 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Ediai Revisi*. Bandung : Penerbit CV Alfabeta.
- Donni Juni Priansa, 2018. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- Duwi Priyatno, 2015. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta : Andi.
- Fandy Tjiptono, 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta : Andi.
- Intan Dwi Andyaningrum, 2017. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal : Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 5, Nomor 2, hlm.6-7.
- Kasmir, 2016. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lijan Poltak Sinambela, 2015, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Lydia Irena, 2019. *Komunikasi Kontemporer dan Masyarakat*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nugraheni, 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dikantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi, 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan ke-12*. Bandung : Alfabeta.
- Sunarto Riduwan, 2015. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis. Cetakan Ke-4*. Bandung: Alfabeta.

Surhasimi Arikunto, 2016. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.

Tika Astia, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur*. Jurnal : Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Polik, Hlm.1

MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003. https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/usefiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf

<https://docplayer.info/47555914-Ii-tinjauan-pustaka-2-1-kepuasan-masyarakat-pengertian-kepuasan-masyarakat.html>

