

DAFTAR PUSTAKA

- Agrawal, N & Khan, M. S. 2015. Roles of Emotional Intelligence and Spirituality on Employee's Well-Being. *The International Journal of Indian Psychology*. 2(4), 6-15.
- Amin, A., & Realize, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Pos Indonesia Di Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2).
- Arcana, N. 2009. *Pengantar Statistik II untuk Ekonomi Bagian Inferensial*, Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bungin & Burhan. 2008. *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group .
- Creswell, J. W. 2010. *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ekotama, S. 2011. *Cara Mudah Bikin SOP Agar Bisnis Lebih Praktis*. Jogjakarta: Media Pressindo.
- Gerson, F. R. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan, (terjemahan Hesty Widyaningrum)*. Jakarta: PPM.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch D. L & Davis, S. B. 2002. *Pengantar Manajemen Mutu 2. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta. PT Prenhallindo.
- Gujarati, N, D. 2012. *Dasar-dasar Ekonometrika (Terjemahan). Buku2. Edisi 5*. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Husaini & Purnomo (2008). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ibrahim, A. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta. Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Insani, I. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Penyempurnaan Makalah

pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Bandung.

Irianto, Agus. 2009. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004

Kotler, P & Armstrong, G. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. Jakarta: PT Prenhallindo.

Lovelock & Wirtz. 2011. *Services Marketing (People, Technology, Strategy)*. England: Pearson Education Limited.

Malhotra, N.K. (2004). *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan. Edisi Bahasa Indonesia*,. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Matondang, Z. (2009). Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian. *Jurnal Tabularasa*, 6(1), 87-97.

Moekijat. (2008). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BFFE.

Mukti, T. C. (2017). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 2(1), 14-26.

Muninjaya, G. A. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Panjaitan, Y. A., Siagian, E. M., & Purba, H. (2019). Pengaruh Penerapan Standard Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara. *Tapanuli Journals*, 1(2), 436-442.

Pasal 1 ayat 7 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Standar pelayanan

Pemenuhan Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur dan Peraturan Walikota Metro Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Pemerintah Kota Metro.

Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 07 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2010.

- Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan ikm unit pelayanan instansi pemerintah.
- Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2008 Tentang. Jabatan Fungsional Psikolog Klinis Dan Angka Kreditnya.
- Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang *Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan*
- Peraturan Walikota Metro Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Pemerintah Kota Metro.
- Peraturan Walikota Metro Nomor 31 Tahun 2016 tentang Susunan, Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah Kota Metro
- Peraturan Walikota Metro Nomor 31 Tahun 2016 tentang Susunan, Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah Kota Metro
- Psomas, E. (2020). Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens' demographics. The case of the Greek citizen's service centers. *The TQM Journal*.
- Puji, H.A. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Yogyakarta: Flashbooks.
- Ratna, R., & Meiliani, E. (2018). Pengaruh Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batanghari. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 147-152.
- Sailendra, Annie. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Jogjakarta: Trans Idea Publising.
- Sampara, L. 1999. *Manajemen Kualitas pelayanan*. Jakarta : STIA- LAN. Press. Satori.
- Santoso, S. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 2012.** Statistik Parametrik. Jakarta: PT Gramedia Pustaka. Umum

- Sinambela, L.J. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Situmorang, M. 2018. Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Kantor Kecamatan Medan Baru. *Repository USU*.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, R. M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating. Procedures (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing.
- Tjiptono & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2012. *Strategi Pemasaran, edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tumiwa, E. S., Sarimin, S., & Ismanto, A. Y. 2016. Hubungan Pengetahuan Tentang Sarapan Pagi Dengan Prestasi Belajar Anak Di SD Inpres Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara. *Jurnal Keperawatan*, 4(1).
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wibaya, Herry, http://eprints.undip.ac.id/23914/1/HERRY_WIBAWA.pdf, diunduh 30 Januari 2021
- Wisniewski, M. 1996. Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL. *Total Quality Management*, 7(4), 357-366.
- Zeithaml, B. 2003. Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Futher Reseach. *Journal Of Marketing. January* (58) 111-124.