

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Andhansari, P., Lubis, N., & Wijayanto, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang Bus PO. Haryanto Kudus)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(2), 152-162.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barata. Adya Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dacholfany, M. I. 2020. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Lampung Timur (Catatan atas survey Kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik kabupaten lampung timur tahun 2019)*. Laduny Alifatama: Metro.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Frisdiantara, C., & Graha, A. N. (2013). *Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang*. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 9(2), 106-119.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metode Research Jilid2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Haryanto, E. (2013). *Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Ibrahim, M., & Dahlius, A. (2016). *Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank RiauKepri Cabang Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Irawan, Hadi, 2007. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Irianto, Agus. (2009). *Statistik: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kriyantono, Rahmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : PT. Kencana Perdana.
- Lakmi, A. R. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung*. *Citizen Charter*, 1(2), 28595.
- Listyawati, Tri. 2017. *Pengadaan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lovelock, C dan John Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Maulana, A. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi*. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Moekijat. (2001). *Tata Laksana Kantor, Manajemen Perkantoran*. Cetakan ke-9 Bandung : Mandar Maju.
- Moenir, A. S. 1987. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). *Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- Murti, S. (2002). *Manajemen Pemasaran Bank*, edisi revisi, cetakan pertama. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Nawawi, M. T., & Puspitowati, I. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan sebagai prediktor terhadap kepuasan civitas akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Di Jakarta*. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 320-334.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah.
- Priyatno, Duwi, *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, Yogyakarta, Mediakom, 2013.
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- 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.
- 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.
- Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)*. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981-990.
- Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)*. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981-990.
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. (2017). *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang*. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 120-130
- Safitri, N. K. (2017). *Pengaruh Personal Selling Dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Asuransi Jiwa Syariah (Ajb) Bumiputera 1912 Kantor Operasional Tulungagung*.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suharto. 2012. *Pemodelan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Derivatif*. 6(2), h. 25-43.
- Suharto. 2015. *Pemodelan Kepuasan Pasien Menggunakan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Kota Metro*. *Jurnal Derivatif*. 9(2), h. 1-18.
- Suharto. 2016. *Pemodelan Kepuasan Nasabah Kredit Umum Menggunakan Pelayanan Dan Daya Tarik Produk*. *Jurnal Derivatif*. 10(2), h. 91-101.
- Suharto. 2017. *Mediasi Kualitas Pelayanan Atas Kemampuan Manajerial Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Derivatif*. 11(1), h. 61-75.
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta

- Supriyanti, E., & Mukeri, M. M. M. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang)*. *Journal of Management*, 1(1).
- Supriyanti, E., & Mukeri, M. M. M. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang)*. *Journal of Management*, 1(1).
- Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Politeknik Negeri Semarang.
- Suwarman, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Swasta dan Irawan, (2008) *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Widodo, W., Minarsih, M. M., & Warso, M. M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima (Studi Pada Sub Unit PKL Dinas Pasar Kota Semarang)*. *Journal of Management*, 2(2).
- Zeithaml Bitner, (2003). *Reassement Of Expectations As A Compaison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Futher Reseach*. *Journal Of Marketing*. January (58) 111-12
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).