

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Amin Widjaja. (2008). *Dasar Dasar Customer Relationship. Management*. Harvarindo, Jakarta.
- Arafah. (2018). *Manajemen Pemasaran dan pemasaran jasa* (p. 113). Alfabeta. Bandung.
- Arikunto. (2015). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta. ISBN, 978-979-518-998-5. Jakarta.
- Asmawi. (2010). *Pelayanan Prima (Excellen Service) Dalam Upaya Penguatan Lembaga Pemerintahan Nagari Sebagai Organisasi Publik . Makalah Disampaikan Dalam Pelantikan Pelayanan Prima Bagi Perangkat Nagari Di Kecamatan Batang Anai Kabupaten Padang Pariaman*.
- Bungin. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Edisi Kelima. Kencana. Jakarta.
- Center. (2009). *Effective Public. Relations, Ed. 9*. Kencana. Jakarta.
- Christin, B., Sagai, C., Rindengan, Y. D. Y., Karouw, S. D. S., Elektro, T., Sam, U., Manado, R., & Manado, J. K. B. (2018). *Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Pemerintah Kota Manado*. Jurnal Teknik Informatika Vol 13, No.4 (2018) ISSN: 2301-8364, 13(4), 1–8. <https://doi.org/10.35793/jti.13.4.2018.28104>
- Cutlip, Scott M, dkk. (2009). *Effective Public Relations*. Kencana. Jakarta.
- Depdagri-LAN. (2007). *Modul 1 Prinsip Dasar Komunikasi . Diklat Teknis Hubungan Masyarakat (Public Relation)*. LAN. _RI. Jakarta.
- Effendy, O. U. (2011). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Rosda Karya. Bandung.
- Elvinaro. (2011). *Filsafat Komunikasi*. Rosdakarya. Bandung.
- Hafied, C. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hernikawati, D. (2018). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Data Di Pjkkd Batan*. Jurnal Studi Komunikasi Dan Media, 22(1), 29. <https://doi.org/10.31445/jskm.2018.220103>
- Idris. (2016). *Analisis Data Kuantitatif*. UNP. Padang.
- Kotler & Amstrong. (2016). *Marketing Management*, (15th. Edit). Pearson Prentice Hall, Inc. New Jersey.
- Kriyantono. (2009). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Prenada Media Group. Malang.
- Kriyantono. (2010). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Kencana. Jakarta.
- Maddy, Khairul, 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta:
- Musanto, T. 2004, *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus CV. Sarana Media Advertising Surabaya* *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, NO. 2, September 2004: 123 - 136.
- Nurmazizah, I. (2018). *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang*. In Skripsi UIN Walisongo Semarang (Vol. 2).
- Prasetyo, Bambang. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Riduwan. (2014). *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Alfabeta. ISBN 978-602-8361-12-5. Bandung.
- Singarimbun, M. dan E. (2015). *Metode Penelitian Survey*. PT. Pustaka LP3ES. Jakarta.
- Soemirat dan Elvinaro. (2017). *Dasar-Dasar Public Relations*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D cetakan ke 22*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. ISBN 979-8433-64-0.

Bandung.

Suminarta. (2017). *Prinsip dan Dasar Manajemen Pemasaran Umum dan Farmasi*. Gajah mada Press. Jogjakarta.

Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.

Supranto. (2016). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono. (2015). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono. (2016). *Strategi pemasaran*. Andi Offset.

Vyandri, M. A., Hakim, A., & Panirngu, S. (2016). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan e-KTP (Suatu Studi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-Ktp*, 2(2), 189–194.

Widjaja. (2015). *Komunikasi dan hubungan masyarakat*. Bina Aksara, Jakarta.

