

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bappenas.2003. *Pelayanan publik di Era Desentralisasi*. Deputi Bidang Polhamkan Bappenas
- Bungin, Burhan. 2011.*Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. 2010. *Menuju pelayanan prima*. Averroespress.
- Napitulu, Paimin. 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: P.T Alumni.
- Oscar Ong, Johan dan jati Pambudi. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO).Jurnal*. Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri President University. Volume IX, Nomor 1 Januari 2014.
- Prasetyo, Bambang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Rudianto, Yayan. 2005. *Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan. Jurnal Madani* Edisi II/November 2005.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri & Sofyan Efendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : LP3S.
- Siswandi, Edi. 2012. *Birokrasi Masa Depan*. Bandung: Mutiara Press.
- Sugiarto. 2003.*Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sutopo dan Suryanto. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.

Utomo, Sad Dian. 2008. *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume15, Nomor 3 Sept-Des 2008. Hal:161-167.

Warella, 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*, Semarang: Universitas Diponegoro.

Dokumen/ Peraturan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2014 Tentang *Pedoman Standar Pelayanan*.

Peraturan Walikota Padang Nomor 37 Tahun 2015 Tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Walikota Padang Nomor 56.B Tahun 2015 tentang Penyederhanaan Standar Operasional Prosedur Izin Gangguan, Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang.

Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 15 tahun 2011 tentang Izin Gangguan

Rencana Strategis (renstra) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (BPMTSP) Kota Padang Tahun 2014-2019.

Undang-undang No 25 Tahun 2009 *tentang pelayanan publik*.

Skripsi

Bandu, Muh Yunus. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. *Skripsi*.

Dwi Kartikasari, Herlin. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis dan Penggunaan Grafik T²hotelling Untuk Pengendalian Kualitas Jasa. (Studi kasus di BRI Unit Wlingi Kantor Cabang Blitar)*. *Skripsi*. Program Studi Matematika. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Negeri Malang.

Fardhani, Harentama. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan Pelayanan perijinan Terpadu Kota Semarang. *Skripsi*. Semarang, Universitas Diponegoro.

Hosenda, Deza. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan masyarakat di Kantor Camat Pauh Kota Padang. *skripsi*. Padang, Universitas Andalas.

Artikel

<http://harianhaluan.com/mobile/detailberita/44082/pengusaha-keluhkan-urus-izin-lama> (di akses tanggal 15 Desember 2015)

<http://harianhaluan.com/news/detail/47595/program-pemko-%E2%80%9Cmanis-dibibir%E2%80%9D> (di akses tanggal 28 januari 2016)

<http://sumbar.antarane.ws.com/berita/168450/dprd-nilai-pelayanan-perizinan-di-padang-masih-minim.html> (diakses tanggal 16 April 2016)

[http://azuarjuliandi.com/openarticles/cronbachalpha\(manual\), pdf](http://azuarjuliandi.com/openarticles/cronbachalpha(manual),pdf) diakses pada tanggal 25 Mei2014.

