

DAFTAR PUSTAKA

- (Vigoda-Gadot, 2007). "Citizens' Perceptions of Politics and Ethics in Public Administration:
2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan
A Five-Year National Study of Their Relationship to Satisfaction with Services,
Trust
Administrasi Negara
Administrasi Publik Padang, Jurnal(JMIAP) Volume 2 Nomor 1
Alauddin University Press
Amir, Mohammad Faisal. 2015. Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan. Jakarta:
Mitra Wacana Media.
and Theory, Volume 17, Oxford University Press.
Azwar, Saifuddin. 2013. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
Bandung, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI No. 1 / Juni 2016
Business and Management, 2017, 5, 348-365.
Ma & Si, n.d. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta :Aswaja Pressindo
Mathar, n.d.. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu Perpustakaan.
Romangpolong:
Neneng Siti Maryam, 2016. Mewujudkan Good Governacne Dalam Pelayanan
Publik.
Nuriyanto, 2014. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah
Berlandaskan
Purwanto et al., 2016. Modul pelatihan dasar Cpns Pelayanan Publik. Jakarta:
Lembaga
Putri & Adnan, 2020. Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh
Salim et al., 2017. The Impact of Citizen Satisfaction with Government
Performance on Public
Sellang, 2019. Administrasi dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Ombak
Suzanto, 2011. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada
Rumasa
Syamsudin & Pratiwi, 2019. Pelayanan Prima Front Office Sebagai Upaya
Meningkatkan

- Zeithaml et al., 2010. SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava media.
- Dianti, Amalia. 2017. Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Skripsi. Universitas Negeri Malang.
- Febriyanto, Agus. 2012. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Pembuatan Dokumen Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Jember Tahun 2012. Skripsi. Universitas Jember.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, Iqbal. 2004. Analisis Data Penelitian dengan Statistik. Jakarta: Bumi Aksara.
- <https://kanimpadang.kemenkumham.go.id/profil/pimpinan-satuan-kerja/profil-pejabat>
- Idrus, Muhammad. 2007. Metode Penelitian Ilmu sosial: Pendekatan kualitatif dan Kuantitatif (Edisi Kedua). Jakarta: Erlangga.
- in Governance, and Voice Orientations”. Journal of Public Administrasion Research Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. Pekalongan. Widya Cipta Vol I, No. 2
- Keban, Yeremias T. 2014. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Kepuasan Pelanggan Pada NEC Utan Kayu Jakarta. Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Konsep Welfare State. Jawa Timur. Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3
- Kuncoro, M. (2009). Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi. Jakarta: Erlangga
- Kurniawan, Asep. 2018. Metodologi Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moeheriono. 2014. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Morrison. 2016. Metode Penelitian Survei. Jakarta: Kencana.

Mulyapradana, 2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada

Nazir, Moh. 2009. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat. Jurnal Mahasiwa Ilmu

Parasuraman dan Berry. 2012. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, Vol.64.

Pasolong, Harbani. 2008. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: Alfabeta.

Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. Vol 64.

Sakit Umum Kota Banjar. Bandung, Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship

Teknologi Komputer Vol.4 No 2.

Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.

Triguno. 1997. Budaya Kerja. Jakarta: Golden Terayon Press.

Trust in the Government: Empirical Evidence from Urban Yemen. Open Journal of

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Vol. 5, No. 1

