

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Cangara, Hafied. 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cresswell, John W. 2016. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Diterjemahkan oleh Achmad Fawaid. Yogyakarta :Pustaka Pelajar.
- Daulay, M. (2010). *Filsafat Fenomenologi Suatu Pengantar*. Medan: Panjiaswaja Press.
- Hardiansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Gava Media.
- . 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta : PenerbitGava Media.
- Lorens, Bagus.1996. *Kamus Filsafat*. Jakarta:Gramedia
- Mulyana Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Malterud, K. 2001. *Qualitative Research : Standars, Challanges and Guidelines*. The Lancet.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif* . Yoyakarta : LKIS Yogyakarta.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saputra, Wahidin & Rulli Nasrullah. 2011. *Public Relations 2.0, Teori dan Praktik Public Relations di Era Cyber*. Depok : Gramata Publishing.
- Sugiyono. 2012. *Statistika untuk penelitian*. Bandung:Alfabeta
- Suryanto. 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offset.

Jurnal

- Darawsheh, Wesam. 2014. *Reflexivity in Research: Promoting Rigour, Reliability and Validity in Qualitative Research*. Vol 21, No 12.
- Hajaroh, M. *Paradigma, Pendekatan, dan Metode Penelitian Fenomenologi*. Yogyakarta: FIP UNY.

Skripsi Internet

- An dhiny, Maya Shella. 2017. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Panjang*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Lampung. <http://digilib.unila.ac.id/28379/3.pdf> . Diakses pada tanggal 22 Desember 2019.

- Crystalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Jurusan Pendidikan Administrasi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. <https://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones>. Diakses pada tanggal 8 September 2019.
- Maziyya, Syarifah Zhavira. 2014. *Stres dan Coping Pada Ibu Tunggal Yang Bekerja Di Bandung*. Jurusan Psikologi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Pendidikan Indonesia. http://repository.upi.edu/15442/3/S_PSI0800921 . Diakses pada tanggal 16 Januari 2020.
- Meliana.2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Purworejo. <http://repository.umpwr.ac.id:8080/bitstream/handle/123456789/1602/102210063-Meliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, Diakses pada tanggal 10 September 2019.
- Wardani, Tri Ulfa. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*. Jurusan Ekonomi Islam. Fakultas Ekonomi dan BsiNIS Islam. Universitas Islam Negeri Sumatra Utara. <http://repository.uinsu.ac.id/3449/1/tri%20ulfa%20wardani>. Diakses pada tanggal 12 September 2019.

