

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arens, William F. David H dan Michael Weigold. 2009. *Essencial of Contemporary Advertising*. New York: MC. Graw Hill
- Aritonang, Lerbin. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Bungin, Burhan. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Creswell, Jhon W. 2017. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Firdaus. 2018. *Pekanbaru Madani: Dari Metropolitan Menjadi Smart City Menuju Masyarakat Madani*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Gozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SpSS. Edisi Ketujuh*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hardiansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media
- _____. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasan, Erlina 2005. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Rafika aditama
- Kasmir. 2006. *Etika Costumer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kotler, Phillip. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I (edisi ke-12)*. Jakarta: PT Indeks
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Malone, Samuel A. 1997. *Mind Skills for Managers*. England: Gower Publishing Limited.

- McQuail, Denis. 2011. *Teori Komunikasi Massa, Edisi 6 Buku 1*. Jakarta: Salemba Humanika
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayann Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja. Rosdakarya
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Netshitenzhe, Joel. 2014. *The Government Communicators' Handbook*. Afrika Selatan: Government Communications and Information System
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama
- Pearce II, John A. and Richard B. Robinson, Jr. 1989. *Management*. Singapore: McGraw-Hill, Inc.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT Remaja. Rosdakarya
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia PustakaUtama
- Scaffers, Hans, et.al. 2010. *Smart city and the Future Internet: Towards Cooperation Framework for Open Innovation*. Future internet Assembly, Lncs 6656
- Sciffman & Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prentice Hall
- Sugiono . 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service Management*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- _____ . 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Walgito, Bimo. 1990. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Winarsih, Atik Septi. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Jurnal

- Benmansoer, Nada Abdelkader. (2018). Citizen and Expatriates Satisfaction with Public Services in Qatar- Evidence from a Survey. *International Journal of Social Economics*. Volume 46, Issue 3, pp. 326-337
- Lanin, Dasman (2018). The Effect Of Service Quality Toward Public Satisfaction and Public Trust on Local Government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, Volume 46, Issue 3, pp. 377-392
- Saputra, Rendi. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Government And Smart City Landmark (Gencil) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Pontianak. *Jurnal Mahasiswa Teknik Sipil Universitas Tanjungpura*, Volume 5 Nomor 2, pp. 1-14
- Suryawan, Gede dan I Made Sukarsa. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*, Volume 4 Nomor 12, pp. 1462-1488
- Triyandra, Annisa Citra. (2017). Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan Program Smart City. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, Volume 4 Nomor 2, pp. 1-13

Website

- SINDOnews (2019, Oktober 16). *Pekanbaru Kota Percontohan di Indonesia*. Oktober 31, 2019. SINDONEWS.com.
<https://daerah.sindonews.com/read/1449205/174/pekanbaru-kota-percontohan-di-indonesia-1571210265>
- SINDOnews, (2019, Juli 8). *Pekanbaru Menang Platinum Indonesia Attractiveness Awards 2019*. Oktober 31, 2019. SINDONEWS.com.
<https://daerah.sindonews.com/read/1418298/174/pekanbaru-menang-platinum-indonesia-attractiveness-awards-2019-1562569301>
- Rizkinaswara, Leski. (2018, November 15). *Gerakan Menuju 100 Smart City*. Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, Oktober 31, 2019. <https://aptika.kominfo.go.id/2018/11/gerakan-menuju-100-smart-city/>
- Indonesia Attractiveness Award. (n.d). Oktober 31, 2019.
http://indonesiaattractiveness-award.com/indonesia_attractiveness_index.html

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Maret 11, 2020). *MPP Pekanbaru Dapat Penghargaan Pelayanan Prima dari MenPAN-RB*, Mei 10, 2020. <https://dpmpmsp.pekanbaru.go.id/Kegiatan/141/MPP-Pekanbaru-Dapat-Penghargaan-Pelayanan-Prima-dari-MenPAN-RB>

Dewi, Ratna Sari. (2018, Agustus 7). *Hingga Agustus 2018, Ombudsman Riau Terima 90 Aduan Maladministrasi*. Mei 10, 2020. <https://www.goriau.com/berita/baca/hingga-agustus-2018-ombudsman-riau-terima-90-aduan-maladministrasi.html>

Nurdin, Muslim. (2019, September 4). *Warga Pekanbaru Paling Banyak Melapor*. Mei 10, 2020. Riau Pos. <https://riaupos.jawapos.com/pekanbaru/04/09/2019/207839/warga-pekanbarupaling-banyak-melapor%C2%A0.html>

Tanjung, Hasbullah. (2018, September 4). *Ombudsman Riau Soroti Pelayanan Disdukcapil, Ini Penjelasannya*. Mei 10, 2020. RiauOnline.co.id. <https://www.riauonline.co.id/riau/kota-pekanbaru/read/2018/09/04/ombudsman-riau-soroti-pelayanan-disdukcapil-ini-penjelasannya>

Lain-Lain

Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru. 2019. *Kota Pekanbaru dalam Angka*. Pekanbaru: CV. MN Gravika

Ombudsman Republik Indonesia. 2018. *Laporan Tahunan 2018: Melayani Tanpa Pamrih Mengawasi Tanpa Berpihak*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia

Mc kinsey Global institute. 2012. *The Archipelago Economy: Unleashing Indonesia's potential*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

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