

## Daftar Pustaka

- A.Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Arikunto,Suharsimi. 2003. *Prosdur Penelitian, Suatu Praktek*. Jakarta : Penerbit : Bina Aksara
- Aziz Mufti, 2019. *Hasil Survey Iprc : Sektor Pendidikan Dan Kecamatan Jadi Pr Besar Kota Bandung*. Bandung Raya Kita
- Dessler, Gary. 2007. *Manajemen Sumberdaya Manusia Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta : Penerbit : Pt Indeks
- Dwi Aliyah Apriyani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi. Universitas Brawijaya
- Daniel, 2014. *Preferensi Masyarakat Terhadap Sekolah Menengah Atas Negeri (Sman) Di Kotabandung*. Universitas Pendidikan Indonesia
- Febri, Ringga Ananda. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2016-2017*. Skripsi. Universitas Andalas
- Herni Justiana Astuti . *Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model Dan Important Performance Analysis Model)*
- Hidayani, Afreni. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kuranji Kota Padang*. Universitas Andalas : Skripsi
- Hosenda, Deza 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Pauh Kota Padang*. Uiversitas Andalas : Skripsi

Henry Simamora. 2012 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Bagian  
Penerbitan Stie Ykpn.

Humas Kota Bandung, 2020

Husaini, Usman.2009. *Metodologi Penelitian Sosial*.Jakarta : Bumi Aksara.

Khusnaini, Ahmad. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta*. Skripsi

Kotler, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga

Lupiyoadi Dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*.  
Penerbit Salemba Empat : Jakarta.

Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Upp Amp Ykpn

Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* : Cetakan Pertama.

Yogyakarta : Penerbit Bpfe-Yogyakarta.`

Masri, Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Lp3es,. 2008.

Kuncoro Mudrajat.2009. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi* Edisi 3.  
Airlangga Jakarta

Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia

Notoatmodjo, S. (2012).*Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta

Novia Safely.2018. *Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Pasaman Dalam Penerbitan Surat  
Izin Usaha Perdagangan (Siup)*

Khusnaini, Ahmad. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta*. Skripsi

Parasuraman., 2014., *The Behavioral Consequenses Of Service Quality*. New

Jersey : Prentice Hall.

Politics Research And Konsultating (Iprc) Bandung.2019

Pikiran Rakyat.Com

Robbins, Stephen. 1996. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo.

Safely.Novia. Desember 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Humanitas*. Vol. 4 No. 1

Sedarmayanti. 2007 *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Mandar Maju

Singgih Santoso, *Aplikasi Spss Pada Statistic Non Parametrik*, Eles Media Komputindo, Jakarta, 2012, Hlm. 216 Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 *.Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara

Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi:Dilengkapi Dengan Metode R&D* (Bandung: Alfabet,2012,H.91

Sugiyono,*Metode Penelitian Pendidikan*(Bandung, Alfabeta,2011).H.90.

Supriatna, Tjahya.2003. *Administrasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Jakarta.Nimas Multima.

Suatno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia* : Bandung : Penerbit Alfabet.Sudjana

Suyatno, 2000. *Analisa Econimic Base Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Daerah Tingkat Ii Wonogiri : Menghadapi Implementasi Uu No. 22/1999 Dan*

Tjiptono. 2011. *Service Quality And Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Publisher

Yuyun Hidayat. 2015. Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Kota Bandung. Lcq Unpad

Sumber Lain

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor  
Kep/63/Kep/M.Pan7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor  
Kep/14/Kep/M.Pan7/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey  
Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah  
Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah  
Daerah

*Uu No. 25/1999*. Dalam Jurnal Ekonomi Pembangunan Vol. 1. No. 2. Hal. 144-  
159. Surakarta: Ums.

