

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alfabeta : Bandung.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta : Bandung.
- Amirullah. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Bayumedia Publishing : Malang.
- Atmaja, Lukas Setia. 2009. *Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. CV.Andi Offset : Yogyakarta
- Astuti, Indah Yuni. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Blitar*.
- Hadiyati, Ernani. 2014. *Service Quality and Performance Of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia*.
- Hardono. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Bossanova Billiar Yogyakarta)*.
- Indriani, Delly, dkk. 2017. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu*.
- Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Kamarni, Neng. 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)*.
- Kotler, Philip dan Kevin lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Erlangga: Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metodologi Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis*. Tesis Edisi 4. Erlangga: Yogyakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat : Jakarta.

Machfoedz, Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. UPP AMP YKPN: Yogyakarta.

Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN: Yogyakarta.

Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Mitra Wacana Media: Jakarta.

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NO.72 TAHUN 2005  
TENTANG DESA

Ratnasari, Ririn Tridan dan Mastuti H Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia : Bogor.

Ruliaty. 2016. *Community Satisfaction Index For Public Services at Attalassang Public Health Center Takalar Regency*".

Rusmawan, Teddy, dkk. 2017. *The Influence of Competence on Quality of Service Its Implication on Society Satisfaction*.

Sinaga, Juli Omar dan Rahmat Hidayat. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Progam Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam.

Shidarta, Iwan, dkk. 2016. *Service Quality of Pharmaceutical Service at Public Hospital in Bandung, Indonesia*.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta: Bandung.

\_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung.

\_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung.

\_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung.

Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT Rajagrafindo Persada: Jakarta.

Wahyuni, dkk. 2015. *Pengendalian Kualitas*. Graha Ilmu : Yogyakarta.

Widarjono, Agus. 2015. *Analisis Multivariat Terapan*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.

Yusuf. 2017. *Effect of Public Services Quality on Satisfaction and Its Implication on Public Trust*.

