

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arief, M. (2006). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan "Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan"*.
- Barata, A. A. (2013). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fuji Setiawati Anjani. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia* [Internet]. Tersedia di: <http://peripanda.blogspot.com/2015/03/kualitas-pelayanan-publik-dalamsistem>.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta,
- Herdiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava.
- MicheelLi. *Manajemen Kualitas Pelayanan [Aplikasi]*. Tersedia di SlideShare <http://peripanda.blogspot.com/2015/03/kualitas-pelayanan-publik-dalam-sistem.html> diakses tanggal Desember 2021
- <http://www.materibelajar.id/2016/03/pengertian-pelayanan-publik-danstandar.html> Hayat. 2017, Diakses pada 15 April 2018.
- <https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/945/955> diakses, tanggal Desember 2021
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Persada Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi
- Puspitosari, Hesti (2011), *Filosofi Pelayanan Publik*, Malang: Setara.
- Rudi Rinaldi. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. [Internet]. Tersedia di: <https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/945/955>