

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Michael. 2013. *How to Manage People*. Penerbit Kogan Page. Philadelphia.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Penerbit Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Bohlander. Snell. 2010. *Principles of Human Resource Management*. Penerbit Cengage Learning. OH South Western.
- Cardy, Robert L. 2007. *Managing Human Resources*. Edisi Kelima. Penerbit Pearson Education. New Jersey.
- Dahlan. Hasyim D. Hamdan. 2017. *Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate*. Jurnal Administrare. Kota Makassar.
- Deviana, Shinta. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api pada Penumpang Kereta Api Tanjung Karang*. Lampung.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Penerbit BP UNDIP. Semarang.
- Gibson. 2003. *Struktur Organisasi dan Manajemen*. Penerbit Erlangga 5. Jakarta.
- Hafizha, Salma. Abdurrahman. Hanifa. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Teknologi Sumbawa.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Haidir, Harun. 2006. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi*. Thesis UNDIP Semarang.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*

- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Penerbit Chama Digit. Jakarta.
- Margono, S. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Meiliana, Annisa. 2017. *Pengaruh Excellent Service oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciputat*. Jakarta.
- Parasuraman, A. Valerie A Zeithaml. 2008. *The Behaviorial Consequences of Service Quality*. Prentice Hall. New Jersey.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Pujiastuti, Nanik. Ghufro. 2018. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Linggang Kabupaten Kutai Barat*. Kutai Barat.
- Rencana Strategis Perubahan Tahun 2018 – 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu*
- Robbins, P. Stephen. 2003. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sembilan. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Sedarmayanti. (trans). TR Mitchell. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Penerbit Mandar Maju. Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Edisi Ketiga Cetakan Kedua. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cetakan Keempat. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Suyadi, Prawirosentono. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. Gregorius Chandra. 2000. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. Gregorius Chandra. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction*. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik*.

Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara*. Universitas Diponegoro. Semarang.

Yoeti. 2000. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Edisi Revisi. Penerbit Angkasa. Bandung.