

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Barata. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Garna, Judistira K. (2000). *Metode Penelitian Sosial: Penelitian Dalam Ilmu Pemerintahan*, Bandung: Primako Akademika.
- Garna, Judistira K. (2008). *Dasar dan Proses Penelitian Sosial*. Bandung: Primako Akademika dan Judistira Garna Foundation.
- Hardiansyah. (2011). *"Kualitas Pelayanan Publik"*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim,★Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Rosidi, Abidarin. (2013). *"Reinventing Government"*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ratminto, dkk. (2005). *"Manajemen Pelayanan"*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2005. *"Memahami Penelitian Administrasi"*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2011) *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D"*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). “ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”.
Bandung: Alfabeta.

Thoha, Miftah. (2008). *Birokrasi Pemerintahan Indonesia di Era Reformasi*.
Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*.
Yogyakarta: Andi

Zeithaml,dkk. (1990). “*DeliveringQuality Service*”. New York: The Free Press.

Jurnal

Ariansyah, Muhammad, dkk. (2015). *Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat
Perjalanan Republik Indonesia (Spri) Atau Paspor Di Kantor Imigrasi
Kelas I Tanjungpinang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji

Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
Penerbit Pembaharuan.

Bintari, Suciani Cahya, dkk. (2017). “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di
Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor*”. Bogor: Universitas Djuanda.

Denny. (2015). “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi
Kelas I Semarang*”. Semarang: Universitas Diponegoro.

Fajar, Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta:
Graham Ilmu.

Kirom, Bahrul. (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*.
Bandung : Pustaka Reka Cipta

Lijan, Poltak Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi
Aksara.

- Lovelock, dkk. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Moenir, (2002), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Setiadi, Agus. (2016). “*Kualitas Pelayanan Permohonan Paspor RI Pada Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta*”. Surakarta.
- Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, dkk. (2019). “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak*”. Matra Pembaruan: Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) YAPIS Biak Papua.
- Tayyib, Muhammad. (2015). *Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makasar*. Makasar: Universitas Hasanudin
- Tjiptono, Fandy, dkk. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wicaksono, Kristian W. (2015). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, Banten*: FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008
Tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Penerbitan Surat
Perjalanan Republik Indonesia

Alne, Muhammad Fikri. (2019). *Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online* [skripsi]. UIN SUSKA RIAU.

