

DAFTAR REFERENSI

Buku-Buku

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Pustaka Se. Bandung: PustakaSetia.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Handayaniingrat, Soewarno. 2013. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta.: Bumi Askara.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kamsir. 2015. *Etika Customer Service*. PT. Raja G. Jakarta: PT. Raja Grafindopersada.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Keputusan Menteri. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*. Indonesia.
- Misbahudin & Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. Priyatno, Duwi. 2016. *SPSS Handbook Analisis Data, Olahan Data & Penyelesaian Kasus-Kasus Statistik*. ed. Buku Seru. Yogyakarta.
- Rusydi. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen.
- Siagian, Sondang. P. 2013. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara. Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Strategik*. ed. Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2011. "Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis." In Jakarta. Waluyo. 2014. *Manajemen Publik : Konsep , Aplikasi, Dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: CV. Maju Mandar.
- Wicaksono, Teguh. 2017. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Upik Futsal Banjarmasin." *Jurnal Ilmiah Manajemen I* No.2(Juni 2017): 16.

Jurnal dan Skripsi

- Denny. 2015. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang."

Hildawati. 2021. "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Samsat Dumai." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 7 (1)(April): 13.

Siti Zainab, Normajatun. 2016. "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT Keliling Di Kota Banjarmasin." *Program Studi Ilmu Administrasi Publik*: 13.

Syukhairi, Khaliq. 2015. Ilmu administrasi negara "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (Studi Pada Kelurahan Sungai Jang, Kecamatan Bukit Bestari, Kota Tanjungpinang)." Universitas martim raja ali haji.

Wahid, tantri ulfi. 2017. "Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makasar." Muhammadiyah Makasar.

Wicaksono, Teguh. 2017. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Upik Futsal Banjarmasin." *Jurnal Ilmiah Manajemen I* No.2(Juni 2017): 16.

Undang-Undang

Keputusan Menteri. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*.
Indonesia.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Permen PAN & RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik