

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE : Jakarta.
- Arikunto, 2017, *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi VI, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Asep Saepul Hamdi, dan E. Bahrudin. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam pendidikan*. Yogyakarta. Pustaka belajar.
- Djaali dan Mulyono.2004. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Grasindo. Jakarta.
- Handoyo, E. 2016. *Kebijakan Publik*. Semarang : Widya Karya.
- Hardiyansyah. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ismail Nurdin (2019), *Kualitas Pelayan Publik*, Media Sahabat Cendekia.
- Kotler.P. 2017. *Manajemen Pemasaran*.EdisiMilenium. PT. Prehalindo. Jakarta.
- Moenir, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Mujianto, Henry. 2015. *Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta. FT UI.
- PERMEN PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- PERMEN PAN Nomor 05 Tahun 2019 tentang *Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/ Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara Dan Badan Usaha Milik Daerah*.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia.*Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara No. 5587. Jakarta.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Costumer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta, Bandung.

Supranto, J. 2019. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineke Cipta.

Widodo. 2017. *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: RajaGrafindo. 2022.

Zeithmalddkk 1990 dan Hardiyansyah. 2012. *Service Marketing Mc.GrawHili Co.Inc.New York*.