

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 1992. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. edisi revisi. Rineka Cipta
- Danang Sunyoto. 2018 *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.
- Indriantoro, Nur, dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendy Tannady. 2015. *Pengendalian Kualitas*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impelementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- M Nur Nasution. 2015 *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Majid, S.A. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta : Rajawali Press
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering QualityService*. The Free Press, New York.
- .Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler, Susanto AB. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat : Jakarta.
- Pusat Bahasa. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, LijanPoltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Syofian Siregar. 2013. *Statistik Parametrik Untuk penelitian kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi,17*, Jakarta: PT Bumi Aksara

- Tjiptono Fandy. 2000. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- 2001. Strategi Pemasaran. Andi Offset. Yogyakarta
- 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi
- Triton Prawira Budi. (2006). *SPSS 13.0 Terapan; Riset Statistik Parametrik*, Yogyakarta: CV Andi Offset
- Wiratna, Sujarweni. (2018) *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press,
- Yulian Yasmite. (2010). *Manajemen Kualitas Barang dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia
- Zeithaml, V.A., Parasuraman & L.L. Berry, (1990), *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press
- Sunardi (2003). “Analisis Faktor yang Dipertimbangkan Nasabah dalam Mempersepsikan Kualitas Layanan Bank di Malang”. Jurnal Ekonomi Bisnis; Dian Ekonomi, Vol. IX, No. 1 (Maret)
- Anis Wahyuningsih, (2003). *Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada RSUD Kanupateri Karanganyar*. (SKRIPSI), Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Assauri S (2003), *Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*. No. 01 Tahun XXXIII, Januari, Jakarta.
- Indriastanti (2008) *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Teknikal dan Dampaknya Terhadap Kualitas Hubungan Dari Pelanggan*, (Tesis), Semarang: UNDIP
- Silaban, Reinhard (2004) *Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak (Studi Kasus pada Tingkat Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu)* (Tesis) Depok : Universitas Indonesia
- Syabhana, Aziz Nur Adji Purnamaning (2004). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pulogadung. Tesis. Tidak Dipublikasikan.
- Kuncoro, Sudirman dan Sampara Lukman. (1999). “Visi, Misi, dan Manajemen Pelayanan Prima”. Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum di Lingkungan Pemerintah Daerah, Cisarua, Bogor.