

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang, Bayumedia Publishing.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.Komputindo.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, Agus. 2006. "Transparansi Pelayanan Publik", dalam Agus Dwiyanto,ed .2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Engel, J.F. et.al., 1994, *Consumer Behavior*, Jilid 1, Alih Bahasa Budiyanto, Penerbit : Binarupa Aksara, Jakarta.Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Gerson, Richard. F. 2004.*Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Husein Umar, 2004, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Cetakan Keempat, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Idrus, Muhammad. (2007). *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*.Yogyakarta :UII Press Yogyakarta.
- Isna, Alizar & Warto. (2013). *Analisis data kuantitatif purwokerto*: STAIN Press
- Kotler, Philip, 2004, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Edisi Keenam, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Krowinski and Steibcr, 1996. *Measuring and Managing Patient- Satisfaction*. USA American Hospital Associations.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara

- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Anggota IKPI, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu . 1986. *Teori-teori Komunikasi Aubrey Fisher*. Bandung : PT.Remaja Karya CV. . 2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya
- Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela L.P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2008.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES: Jakarta.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Windarti, Gusti Ayu Oka. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Palembang*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi. Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

**Sumber lain :**

- Adhipurna, Heri Christian. 2008. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Kelas Ekonomi Menjadi Ekonomi AC di Stasiun Besar Purwokerto”.
- Anggraeni, Desi Suci. 2014. “Hubungan Antara Kinerja Kader Pos Pelayanan Terpadu Lanjut Usia Terhadap Kepuasan Lansia di Kelurahan Rempoa Wilayah Binaan Puskesmas Ciputat Timur”.
- Aryani, Dwi. 2010 . “ pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membenuk loyalitas pelanggan” .Skripsi UI
- Ekawati, Dyah Pratiwi. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majenang Kabupaten Cilacap”.
- Indrany, Dewi Retno. 2010. “Analisi Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Puskesmas Gunungpati Semarang”.
- Poluan, Jiwa Perwira. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Stasiun Besar Purwokerto”.
- Setyowati, Kristina. 2007. “Kualitas Pelayanan di Kantor Pertahanan Kabupaten Sragen”. Spirit Publik Jurnal Ilmu Administrasi Volume 4 No 2, April 2008 pp 161-174.
- Sholachudin, Achmad. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan jasa Tiket Kereta Api Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa di Stasiun Kereta Api Purwokerto”.
- Widiyah, Wiwi. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon” . Skripsi IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Fakultas Syariah.
- Yunus, Muh Bandu. 2013. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah MakanKetty Resto” . Skripsi STIE MUSI.
- Puspitasari, Nining&Utomo, Sasmito Jati (2008). *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha di Kota Surabaya. Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan SIUP pada Skala Usaha Kecil pada Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Penanaman Modal Kota Surabaya*. Jurnal Aplikasi Administrasi Vol 10 No 2 dalam lipi.go.id
- Data Arsip Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas tentang Standar Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan.

Data Laporan Survey/Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas.

KEPMENPAN No. KEP/25.M.PAN/2/2004 tentang Indikator Kepuasan Masyarakat.

KEPMENPAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Peraturan Bupati Banyumas Nomor 38 Tahun 2018 tentang Pemberian Mandat Kewenangan Pelayanan Perizinaan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas.

Peraturan Bupati Banyumas Pasal 3 Ayat (1) Nomor 82 Tahun 2018 tentang Pemberian Mandat Kewenangan Pelayanan Perizinaan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas.

Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--sepanjang-tahun-2018-ombudsman-jateng-terima-149-laporan-terkait-maladministrasi>, diakses 13 Agustus 2019

<https://www.merdeka.com/peristiwa/temuan-ombudsman-6-daerah-di-jateng-tak-mampu-penuhi-standar-pelayanan-publik.html>, diakses 13 Agustus 2019