

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-El Samen A, Akroush MN, Abu-Lail BN. *Mobile SERVQUAL. International Journal of Quality & Reliability Management*. 2013.
- Achmad B, Ahmad B. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka. 2007.
- Ali Z. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafik. 2010.
- Arikunto S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010.
- Arikunto S. *Prosedur penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- Arisutha D. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka. 2005.
- Basrowi Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta. 2008.
- Boulding W, et.al. *A Dynamic Process Model Of Service Quality: From Expectations To Behavioral Intentions, Journal of Marketing Research*. 1993.
- Brady MK, Cronin JJ. *Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. Journal of Marketing*. 2010.
- Budiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Surakarta: UNS Press. 2009.
- Darmawan D. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Indonesia. 2013.
- Dwiyanto A. *Mewujudkan Good Governace Melayanani Publik*. Yogyakarta: UGM Press. 2006.
- Edvardsson B. *Service quality improvement. Managing Service Quality: An International Journal*. 1998.
- Gracia E, Cifre E, Grau R. *Service quality: The key role of service climate and service behavior of boundary employee units. Group and Organizational Management*. 2010.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. 2018.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. 2011.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Raja Grafindo Persada. 2017.
- Isna, Alizar dan Warto. 2013. *Analisis Data Kuantitatif*. Purwokerto : STAIN Press.

- Jo Ann, M Duffy, Alice A Ketchand. Examining The Role Of Service Quality In Overall Service Satisfaction. *Journal Of Management Issues*. 1998.
- Kang GD, James J. *Service quality dimensions: An examination of Gronroos's service quality model. Managing Service Quality*. 2004.
- Karin A, Venetis Pervez N, Ghauri. *Service quality and customer retention: building long-term relationships. European Journal of Marketing*. 2004.
- Kuei CH, Lu MH. *An integrated approach to service quality improvement. International Journal of Quality Science*. 1997.
- Kusdarini E. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press. 2011.
- Martono N. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada. 2011.
- Maryam NS. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. 2016.
- Moenir HAS. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2002.
- Moleong LJ. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2007.
- Muhammad. *Metode Penelitian Bahasa*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2011.
- Napittupulu P. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni. 2012.
- Nazir M. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2014.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. *Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implication for Further Research, Journal of Marketing, Chicago: IRWIN*. 1994.
- Pasolong H. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. 2013
- Pranatawijaya VH, Widiatry Priskila R, Putra PBAA. Pengembangan aplikasi kuesioner survey berbasis web menggunakan skala likert dan guttman. *Jurnal Sains dan Informatika*. 2019
- Ratminto, Winarsih AS. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2006.
- Saefullah. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD. 1999.
- Sarwono J. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu. 2006.

- Sedarmayanti. Pengembangan Kepribadian Pegawai. Bandung: Mandar Maju. 2014.
- Siagian SP. Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya. Jakarta: Bumi Aksara. 2000.
- Sinambela LP. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.
- Sistem Informasi Kumpulan Data Jawa Tengah. Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Provinsi Jawa Tengah. 2020.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. 2009.
- Sugiyono. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Sugiyono. Metode penelitian pendidikan. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Sujarweni, Wiratna V. Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2015.
- Sujarweni, Wiratna V. Metodologi Penelitian. Klaten: Pustaka Baru Prees. 2018.
- Sumadi S. Metode penelitian. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2012.
- Sunjoyo SR, *et.al.* Aplikasi SPSS untuk SMART Riset. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Surjadi. Pengembangan Kineerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Adi Tama. 2009.
- Sutama. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D. Kartasura: Fairuz Media. 2012.
- Syafiie IK. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 1999.
- Tjiptono F. *Service Quality and Saticfaction*. Yogyakarta: Andi Offset. 2005.
- Zafar M, Zafar S, Asif A. 2012. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis of Banking Sector in Pakistan. Information Management and Business Review*. 2012.
- Zeithaml, Valarie A, Parasuraman A, Berry, Leonard L. *Delivering Quality Service: Balancing Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press. 1990.
- Zuldafial. Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Media Perkasa. 2012.