

## DAFTAR PUSTAKA

- Furqon. 1999. *Statistika Terapan untuk Penelitian*. Bandung: C. V. Alfabeta.
- Hutasoit, C.S. 2011. *Pelayanan Publik Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Magnascript.
- Ibrahim, A. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik dan Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kotler, Philip.. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kurniawan, Luthfi J., dan Mokhammad Najih. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In TRANS Publishing.
- Lovelock, Christoper H., dan Wright, Lauren K. 2005. *Principles of Service Marketing and Management*. Jakarta : PT Intermedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V.
- Nasution. 1998. *Metode Research*. Bandung: Jemmars.
- Normann. 1991. *Service Management*. Chicester, England: Wiley & Son.
- Rahardjo Adisasmita, 2009. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Makassar: Penerbit PPKED.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2010. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, Lijan Poltak et.al. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, M. & Effendi, S. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2001. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tjiptono, F. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2000. *Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*. Jakarta: UI-Press.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Peraturan/Undang-Undang:
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Jakarta.
- Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Kabupaten Cilacap.
- Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penerbitan Elektronik Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (e-KTKLN) kepada Tenaga Kerja Indonesia.
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pemberian Elektronik Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri kepada Tenaga Kerja Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri.

Jurnal:

Aljasser, Ibrahim Abdullah & Bokkasam Sasidhar. 2016. *Bank Customers' Perception of Service Quality and Customer Satisfaction in Saudi Arabia*. European Journal of Business and Social Sciences, Vol. 4, No. 11, February 2016.

Asaduzzaman, dkk. 2013. *Service Quality and Student Satisfaction: a Case Study on Private Universities in Bangladesh*. International Journal of Economics, Finance and Management Sciences 2013; 1(3): 128-135.

Bahtaruddin. 2011. *Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi Pengguna Program Jamkesmas di Puskesmas Wangon Kabupaten Banyumas*. Jurnal Humanis Vol. 5 No. 1, Mei 2011: 1-8.

Devi Yulindaningtyas. 2015. *Kualitas Pelayanan Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 4, No. 2 (2015).

Garnis Anggi Saktiani. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Word of Mouth*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 4, No. 2 (2015).

Islam, Ariful, dkk. 2013. *Customer Satisfaction and Customer Loyalty through Service Quality Evaluated Under SERVQUAL Model- A Study on Banking Industries of Bangladesh*. Science Journal of Business and Management 2013; 1(4): 88-97.

Mugambi, Janet Mukami & Zipporah N. Kiruthu. 2015. *Service Quality Dimension in Health Care Service Delivery: The Case for Healthstrat in Kenya*. Science Journal of Business and Management 2015; 3(5): 164-174.

Pereira, Adelino Do Rego. 2012. *Kualitas Pelayanan Berbasis Sistim Informasi Akademik di Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 1, No. 1 Tahun 2012.

Sayuti, Nuraeni, dkk. 2014. *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan*. Jurnal Administrasi Negara, Volume 20 Nomor 3 , Desember 2014 / 133 – 143.

Uddin, K.M. Salah, dkk. 2015. *Identification the Factors Influencing Customer Satisfaction on Service Quality in Jamuna Bank*. International Journal of Business and Economics Research 2015; 4(2): 30-35.