

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, 1996. *Manajemen Personalia*, Jakarta: Graha Indonesia.
- Arikunto, S (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar S. 2014. *Psikologi Intelegensi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 2002. *Statistik Induktif*. Edisi 4: BPFE Yogyakarta
- Dunne P.M, Lusch R.F., Carver J.R. 2011. *Retailing*, Seventh Edition. Mason: South-Western Cengage Learning.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono. 1996 *Strategi Bisnis Manajemen*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Analisa Butir Untuk Instrumen Angket, Test, dan Skala Rating*. Penerbit Andi Offeset, Jogjakarta.
- Huberman, A.Michaels, Miles Matthew dan Johny Saldana, 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Husein Umar. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Pers.
- Kaplan, Robert S. and David P. Norton. *Using the Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Terjemahan Bahasa Indonesia. Penerbit: Erlangga. 1996.
- Kaplan, Robert S. dan David P. Norton, (2000), *“Balance Scorecard: Menerapkan strategi menjadi aksi”*, Erlangga, Jakarta.

- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid I. PT. Indeks, Jakarta,
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran : pendekatan praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Listiani, Teni. 2007. *Implementasi Kebijakan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi di PDAM Bandung) dalam Jurnal Ilmu Administrasi*. Volume. IV September No. 3
- Lovelock, Christopher. 2003, *Product Plus: How Product+Service = Competitive Advantage*. New York: McGraw Hill.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Machfoedz, Mahmud. 2010. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Yogyakarta. Cakra Ilmu.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Pustaka LP3ES.
- Matthew B. Miles and A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif*.
- Moenir, H. A. S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penulisan Kualitatif*. PT. Remaja, Rosdakarya. Bandung
- Nirwana, (2004), *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*, Malang, Penerbit Dioma.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy: Teknik Mengukur dan Strategi meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta Gramedia
- R.L. Oliver, *A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions*, *Journal Of Marketing Research (XVII)*, 1980, pp 460-469

- Robert F. Lusch, Patrick M. Dunne dan James R. Carver. 2011. *Introduction to Retailing, seventh Edition. China: South Western*.p.72
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudjana. 2002. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Candra, Georgius. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI.
- Chandra, G. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. 2010. *Service Marketing: Integrated Customer Focus Across the Firm. Fifth Edition*. New York: McGraw Hill Companies.p.387
- Zeithaml, V.A., L.L. Berry, and Parasuraman (1993), "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol.21, No.1, pp 1-2
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne F. Gremler. 2006. "Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm". 4th edition. International Edition. Singapore: McGraw-Hill.

_____. 2005, *Metodologi penelitian kualitatif*, PT Rosdakarya: Bandung

Sumber Lain:

banyumaskab.bps.go.id/index.php?hal=table&id=5

banyumaskab.bps.go.id/index.php?hal=table&id=7

disdukcapil.samarindakota.go.id/content/e-ktp

https://idid.facebook.com/permalink.php?story_fbid=340799992625666&id=25381754680824

<https://id-id.facebook.com/harianumumbanyumas/post/356106647826884>
di akses 9 April 2013

<http://tribunnews.com/regional/2014/11/17/3-juta-penduduk-jateng-belum-terima-e-ktip>

http://rendywirajuniarta.blogspot.com/2014/kajian-teori-kepuasan-pelanggan_25.html?m=1

<http://kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html?m=1>

<http://222.nuraisyah.net/2012/07/kepuasan-pelanggan.html?m=1>

http://www.ykai.net/indekx.php?option=com_content&view=article&id=1034:akhirnya-perubahan-atas-uu-administrasi-kependudukan-diundangkan&catid=109:perundang-undangan&itemid=102m

Indonesia. Departemen Pendidikan Nasional. Kamus Besar Bahasa Indonesia (<http://bahasa.kemendiknas.go.id/kbbi/>) diakses tanggal 10 Januari 2012.

m.jpnn.com/news.php?id=107105

m.tribunnews.com/regional/2014/01/02-keluhan-warga-tentang-pelayanan-ektp

KepMenPan Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik

www.radarbanyumas.com/2013/04/9-penghentian-ektp-sementaradiakses pada 9 April 2013

<http://www.radarsemarang.com-jumlah-penduduk-belum-ber-ektpdiakses> pada 26 November 2014

sinarmedia-news.com/berita-301-duh-sulitnya-membuat-ektp.html#VS6dM2jZEwg

skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html?m=1

pekanbaru.tribunnews.com/2014/09/23/inilah-berbagai-keluhan-masyarakat-terhadap-pelayanan-di-disdukcapil diakses 23 September 2014

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 8 Ayat (1) tentang fungsi dan tugas pokok melaksanakan urusan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

