

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Barata, Adya Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Cetakan Kedua. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Budhiarsa, Deddy Arif. 2009. *Kinerja Kantor Pertanahan Dalam Pelayanan Sertifikasi Tanah (Studi Deskriptif Atas Pelayanan Sertifikasi Peralihan Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Surakarta*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret.
- Sari, Eka Hamdi Tunjung.2007. *Analisis Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Secara Konversi Sporadik di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi*.Skripsi. Universitas Jember.
- Hardiansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiansa, Ranggi Satria Hardiansa. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BADAN PERTANAHAN NASIONAL) Sidoarjo*.UPN Veteran Jawa Timur.
- Jacobalis. 1989. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Perhimpunan Seluruh Rumah Sakit Indonesia (PERSI)
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan: Teoridan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Martul, Shadiqqin. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Sinar Grafika.
- Moenir, A.S. 2006.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Papia, Fenly Martthin. 2017. *Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Hak Milik di Kantor Pertanahan Kabupaten Talaud*.Jurnal. Universitas Sam Ratulangi.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. Diterjemahkan oleh Sutanto. New York: The Free Press.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saleh, A Muwafik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar,
- Sinambela, Lijan P dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Hamingpraja. 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Pemasangan Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widyawati, Tito Inneka Widyawati. 2009. *Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar*.Skripsi. Universitas Sebelas Maret.
- Sumber Lain:

Ramseook, Praba. 2010. *Service Quality In The Public Service*. Vol 4, Number 1:
1-14

Papia, Fenly Marthin. 2016. *Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hak Milik Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Talaud*. Jurnal Eksekutif. Volume 1, Nomor 1: 1-9

<http://kab-banyumas.bpn.go.id>

Pasal 33 ayat (3) UUD 1945

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997