

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Agung, Kurniawan 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Ali Achmad Chomzah. 2003. Hukum Pertanahan : Pemberian Hak Atas Tanah NegaraSertifikat dan Permasalahan, Jakarta : Pretasi Pustaka
- Barata, Adya Atep. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Cetakan Kedua. Jakarta:Elex Media Kompotindo
- Batinggi, A & Ahmad badu. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta : Andi
- Hardiansa, Ranggi Satria Hardiansa. 2011. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BADAN PERTANAHAN NASIONAL) Sidoarjo. UPNVeteran Jawa Timur.
- Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- H.B. Sutopo. 2002. Merode Penelitian Kualitatif. Surakarta : UNS Press.
- Lexy J Moleong. 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Papia, Fenly Marthin. 2017. Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Hak milik di Kantor pertanahan Kabupaten Talaud. Jurnal. Universitas San Ratulangi.
- Pasolong, harbani. 2012. Metode Peneltian Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sangsun, Florinus S.P., 2007, Tata Cara Mengurus Sertifikat Tanah, Visimedia, Jakarta
- Sugiyono. 2006.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung:Alfabeta.
- Supriyono, R.A. 1990. Manajemen Strategi dan Kebijakannsaan Bisnis. Yogyakarta :Bpfe
- Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Sutadi, Andrian. 2011. Sertifikat Hak Atas Tanah. Jakarta : Sinar Grafik

Sutedi, Adrian. 2006. Peralihan Hak Atas Tanah dan Pendaftarannya. Jakarta : Sinar Grafiak

Tehupeiory, Aartje. 2012. Pentingnya Pendaftaran Tanah di Indonesia. Jakarta, Raih Asa Sukses

Wahyuningsih, Anis. 2002. Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen.

Yuyun Yulianti. 2010. Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali dalam Penerbitan Sertifikat tanah tahun 2009.

Zuliyani Yarnit. 2005. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta : Ekonisia



Jurnal :

- Abidin, T. Z, Mustam, M, Lituhayu, D & Warsono, H. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali. *Journal Public Policy and Management*. Vol. 5, No. 3, hlm 423-433.
- Artanti Juwita, Eko Sedyono. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Pembuatan Sertifikat Tanah dengan Menggunakan Servqual dan Kansei Engineering berdasarkan Twitter BPN Salatiga. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Vol. 4, No.3, hlm. 154- 159.
- Aryani, Dwi & Febrina Rosinta. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol 17, No. 2, hlm. 114-126..
- Dariah. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam mengurus sertifikat tanah pada kantor pertanahan: Kantor Pertanahan Kabupaten Banjarmasin. *Jurnal Media Mahardika*. Vol 12, No. 7
- Efendi Januar, Ai Lili. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Managemen*. Vol. 11, No. 2. Fakultas Komunikasi dan binsic. Universitas Telkom.
- Erni. N, dkk. 2014. Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Triz Di PT. XYZ, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol. 2, No. 2, hlm 92-100.
- Parasuraman, A. 1998. A multiple scale for measuring costumer perceptions of service quality. *Journal of Retailling*. Vol. 64, No. 1, hlm. 12-40.
- Purnama. B, dkk. Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah (Study tentang Layanan Rakyat Sertifikat Tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek). *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 3 No. 1 hal 134-138. Universitas Brawijaya, Malang.
- Purwanto. 2012. Analisis Fakto-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan: Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Ilmu Manajement*. Vol.1, No. 1.
- Riyadi. S, Hermawan. A, Sumarwan. U. 2015. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Management dan Bisnis*. Vol. 8, No. 1. Institute Pertanian Bogor.

Skripsi :

Budhiarsa, Deddy Arif. 2009. Kinerja Kantor Pertanahan Dalam Pelayanan Sertifikat Tanah (*Studi Deskripsi Atas Pelayanan Sertifikasi Peralihan Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Surakarta*). Skripsi. Universitas Sebelas Maret.

Prasojo. E, Mawar. 2017. Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Jakarta, Kota Jakarta.

Puspa Srilusianingsih. 2008. Efektivitas Pelaksanaan Komputerisasi Kantor Pertanahan (Loc) Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. Skripsi

Sumber Lain:

<https://indramayukab.go.id>

www.kab-indramayu.atrbpn.go.id

