

## DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Dahmiri. 2014. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Serolangun*. Jurnal Studi Manajemen, Vol.8, No. 2. Universitas Jambi.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasnihdkk. 2016. *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi revisi cetakan ketiga belas)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip., dan Yudhi Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I dan 2. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Muhlis, Rahmana. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Loker Pendaftaran Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor*.
- Putra dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar).
- Riandari. (2017). *Unsur-unsur Kualitas Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kota Sukabumi*.
- PermenPANRB. (2014). *Pedoman Standar Pelayanan, Nomor 15*.
- PermenPANRB. (2014). *Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Nomor 16*.

- Permen PANRB. (2017). Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Nomor 14.
- Priyatno, Duwi. (2012). *Cara Belajar Kilat Analisis Data Dengan SPSS. Edisi Kesatu*. Yogyakarta: ANDI.
- Sinaga, Hidayat. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam*.
- Supriyanto, Budi. (2009). *Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis), Cetakan Pertama*. Yogyakarta: CV. Media Brilliant.
- Sukanti, Sri dan Hardi Utomo. 2015. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. AmongMakarti*. Vol. 8 No. 15. Salatiga: STIE AMA.
- Setiawan, Hadi. 2014. *Analisis Pengaruh Upah Minimum Provinsi, Tenaga Kerja, Dan Infrastruktur Terhadap penanaman Modal Asing Di Provinsi DKI Jakarta*. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi ke-3*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-3*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi Pemasaran*. Bandung: CV. Yrama Widya.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik. Edisi 2*. Yogyakarta: ANDI.