

DAFTAR PUSTAKA

- Cristalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten*. Skripsi, Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. (Online). <http://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones.pdf>. diakses pada 31 Maret 2018.
- Indrawijaya, Sigit. 2015. *Analisis Kualitass Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun*. (Online). <https://online-journal.unja.ac.id/index.php/mankeu/article/view/3141>. diakses pada 31 Maret 2018.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran (Edisi 4)* Jakarta: Erlangga.
- Luthfi, Juandi. 2012. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: Trans Publishing
- Lupiyadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 3)* Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Pebrianti, Septa. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan Pada Usaha Pempek & Kemplang Mang Din Palembang*. Tidak dipublikasi. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Riduwan. 2010. *Dasar-Dasar Statistika*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supriadi, Andi. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Pubik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang*. (Online). http://repository.fisip-untirta.ac.id/44/1/SKRIPSI_ANDI_SUPRIADI.pdf. diakses pada 31 Maret 2018
- Tjiptono. 2003. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Widadgo, Heri. 2011. *Pelayanan Jasa*. Bandung: Salemba Empat
- Wijaya, Charles. 2015. *Pemasaran (Edisi Kelima)*. Jakarta: Salemba Empat.

Yusi, Syahirman. 2010. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Citra books Indonesia.

Yusi, Syahirman dan Umiyati, Idris. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendidikan Kuantitatif*. Indonesia: Citra Books Indonesia.