

## DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong & Kotler, Philip. 2001. *Prinsip- Prinsip Pemasaran. Edisi 8.Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Azra. 2014. *Metode Penelitian Survei Bogor:In Media*
- Buchari, Alma. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Cetakan ke-4* Bandung: Alfabeta
- Everroes Press Moenir.A.S. 2010.*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: BumiAksara Tjiptono.Fandy. 2006. *ManajemenJasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis: RisetPemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler. Philip. 2002. *ManajemenPemasaran, EdisiMilenium 1*. Jakarta: Prenhalindo.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004
- Nazir. Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Supranto. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan* Jakarta:PT Rineka Cipta
- Saiful.dkk. 2008. “*Reformasi Pelayanan Publik, Malang*”,
- Singarimbun. Irawati. 1995. *Teknik Wawancara. dalam Singarimbun, M dan Sofian Effendi (Editor). Metode Penelitian Survei*. LP3ES, Jakarta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. RefikaAditama. Bandung
- Riduwan. 2012. *Dasar-dasar statistika*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto&Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Qomariah Nurul.2016. *Marketing Adactive Strategy*. Jember: Cahaya Ilmu Jember