

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2009. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS “. Semarang : UNDIP.
- Halim, Nur Lia (2017). *Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang*. Makassar. Universitas Hasanuddin
- J. Supranto, M.A.,APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar ( Cetakan Keempat)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Kotler, Philip 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid 1, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas*, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Norman. 1991. *Service Management*. Chicester, England : Wiley & Son.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40.

- Putri, Dwika Lodia.(2010). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang. Pekanbaru. Universitas Lancang Kuning Pekanbaru
- Rukayat, Yayat (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Bandung
- Saktiani, Garnis Anggi 2015, Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Word of Moth. Malang. Universitas Brawijaya.
- Santoso, Singgih. 2001. SPSS (Statistical Product And Service Solution). Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Santoso, Singgih 2012, SPSS: Statistik Parametrik, Elex Media Komputindo Gramedia, Jakarta,pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2005, Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2014, Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Pertama, CV. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2005.Strategi Pemasaran, Edisi Pertama, Andi Ofset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2009). Service Marketing: Esensi dan Aplikasi. Yogyakarta: Marknesis
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.Yogyakarta: Andi Offset.

Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165