

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, saifudin. 2010. *Metode penelitian*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media.
- Irawan, Prastya. 2006. *Penelitian kualitatif & kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta : DIA FISIP Universitas Indonesia.
- Kasmir, 2005, *Etika customer service*, Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo persada
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tangkilisan, Hesar Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*, Jakarta: PT. Gramedia Widiararana

**Sumber lain:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

**Sumber Internet :**

<https://pustakapusdokino.wordpress.com/2010/09/03/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>