# **DAFTAR PUSTAKA**

1. Buku

Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori dan fakta dalam Menciptakan Good Governance* ). Bandung: Pustaka Setia

E . Utrecht , 1963. *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*. Jakarta: Balai Ichtiar

Handayaningrat, Soewarno. 1985. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Cetakan Keenam. Jakarta: T. Gunung Agung.

Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta : Penerbit Gava Media

Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta : Penerbit Gava Media

Indrasari , meithiana 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya, Jawa Timur : Unitomo Press

Revida Erika et.al, 2020. *Teori Administrasi Publik*. Medan : Yayasan Kita Menulis.

Satibi, Iwan. 2012. *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritikdan Empirik.* Bandung: Unpas Press.

Sellang Kamaruddin et.al 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur : CV. Penerbit Qiara Media.

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.

Sumiati, Imas 2017. *Empat Proses Desain Dalam Kinerja Organisasi*. Bandung : CV. Kencana Utama.

Tjiptono, Fandy 2005. *Prinsip-prinsip total quality service.* Edisi 5Yogyakarta : ANDI

Zeithaml, 1988. *Consumer Preception of price, Quality, and Value: Amean-End Model & Synthesisof Evidence. Journal of Marketing*, Vol.52.pdf.

1. Dokumen
2. Data Kepegawaian Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasimalaya, Februari 2021
3. MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
4. Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2011 Pasal 13 Retribusi Perizinan Tertentu
5. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
6. Peraturaan Bupati Kabupaten Tasikmalaya No. 91 Tahun 2019 tentangTugas dan Fungsi Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja
7. Undang- Undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
8. Sumber Lain

Ardi Agus Pratama, Deli Anhar, Abdul Wahid, *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bambu.*

Eddy Supardi. "*Tanggapan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor*" , Jurnal Ilmiah Binaniaga, 2018

Ermawati Ermawati, Riza Putri Utami, Irham Pakawaru. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen”* Pada Nasi 132

Hinfa Mossahananza (2014), *Kualitas Pelayanan Pembutan Kartu Kuning Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung.*

<https://jdih.menpan.go.id/data_puu/final%2017.pdf> (diakses pada tanggal 20 november pukul 11.23)

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>  
( diakses pada tanggan 21 november pukul 12.11)

Khamo Waruwu. "*Pengaruh Pelayanan ( Tangible, Reliabelity, Responsiviness, Assurance, Dan Emphaty ) Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Nutri Inti Prima Perkasa Medan*" , VALUE, 2020

Maxi Millians Egeten*,“Pengaruh Struktur Organisasi dalam Pelayanan Publik di KotaManado”*<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://media.neliti.com/media/publications/1470-ID-pengaruh-struktur-organisasi-dalam-pelayanan-publik-di-kota-manado.pdf>

Rikka Septiandini. *"Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi",* JPASDEV : Journal of Public Administration and Sociology of Development, 2020

Rita Rita. *"Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Petikemas Di Pelabuhan Trisakti Banjarmasin"* , Warta Penelitian Perhubungan, 2019

Rendy Pratama*,* (2003), *Mutu Pelayanan Dinas Perhubungan dalam memperpanjang izin trayek angkutan kota di kota bandar lampung.*

Septiyan Budi Santoso, Heribertus Budi Santoso, Ana Komari. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pln Rayon Kediri Kota (Studi Kasus Pembayaran Rekening Listrik Di Pln Rayon Kediri Kota)"* , JURMATIS : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Teknik Industri, 2019

Shandy Widjoyo Putro et.al, 2014 *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen.”*<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://media.neliti.com/media/publications/140294-ID-pengaruh-kualitas-layanan-dan-kualitas-p.pdf>