

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Fariz. (2013). *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik : Studi Kasus Implementasi Program Audit Sosial di LOD DIY*. Yogyakarta : UNY
- Arikunto, Suharsimi. (2018). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Boedijoewono, Noegroho. (2019). *Pengantar Statistika Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta : STIE YKPN
- Djati, S Pantja. (2019). *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan*. Jurnal Online, diakses 29 Maret 2013
- Hardiyansyah. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media Heidracman dan
- Husnan, Suad. (2002). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta : BPF E Ibnu. (12 Februari 2008). *Kepuasan Pelanggan*. (<http://ibnudblog.blogspot.com>, diakses 31 Oktober 2013)
- Juwandi, Hendy Irawan. (2018). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Gramedia
- Moenir. (2018). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Muhson, Ali. (2019). *Modul Aplikasi Komputer II*. Program Studi Pendidikan Ekonomi UNY. Yogyakarta
- Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. (2016). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia
- Prawirisentono, Suyadi. (2019). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPF E
- Rambat, Lupiyoadi. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Robert D, Mason. (2018). *Teknik Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta :Erlangga

- Saptohadi. (2018). *Modul Konsep Dasar Manajemen Pemasaran*. Jurusan Manajemen Unpam. Jakarta
- Sinambela, Poltak Lijan. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Supranto. (2020). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Suyetty, dan Kurniawan, Gita. (2005) *Bekerja Sama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Bogor : Yudhistira
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Tri Atmojo, Yuniarto. (24 September 2006). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. (<http://triatmojo.wordpress.com>, diakses 29 Oktober 2023)
- Wibisono, Dermawan. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Erlangga
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Wijaya, Tony. (2020). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT Indeks

