

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin dan Rahayu, 2011. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Konsorsium Rumah Sakit Jateng-DIY.
- Asmuji, 2012. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Attina Firdausy , 2018. *Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspur Maspion Square)*. Jurnal. Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
- Hardiyansah, 2011. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaruan.
- Kotler, 2015. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Edisi 12*. Jakarta. Erlangga
- Lupiyoadi, dkk, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Mita Widyastuti dan Irawati, 2017. *Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pembuatan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi*. Jurnal AKPU Vol. 6 U No. 2 UAgustus 2017
- Moenir, 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Nirwana, 2004. *Menciptakan Kepuasan Dalam Organisasi Jasa*. Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha.
- Rahayu, Warsono, Yuniningsih, 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspur Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang*. Jurnal. Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
- Rahmayanty, 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung. Refika Aditama.
- Sinambela, 2014. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke 16. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, 2012. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta. Andi Offset

U. Avian, 2000. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Yulairmi dan Putu R, 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Denpasar: Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.