

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Juriko.2019.*Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo*
- Aditya, Toddy. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang*
- Anwar,01/10/2002/pengertian-dan-definisi-pelayanan 06/2020  
www.kumpulandefinisi.com
- Cendana, Artha.2022. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang*
- Dahlia, Dahlia. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai*
- Eko dan Sri S., 2001, *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta  
Kotler, 1990, *Marketing Manajeman, Analisa Perencanaan dan Pengendalian I dan II*, Erlanggs, Jakarta
- I Komang Gede Bendesa, Ni Luh Putu Puspitasari.2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung Bali*
- Juliansyah, Ervan (2018), *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda*
- Kotler, Philip, 2002 *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Salemba Empat*. Jakarta
- Kurniati Mohi, Widya.2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohito Kabupaten Gorontalo*
- Lexy Moeleong, 2004: 195, tentang Pengujian data penelitian
- Marande, Yunruth.2017,*Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kabupaten Poso*
- Milles and Huberman, 1994, *Analisa Data Kualitatif*, Penerjemah Tjejep Rohendi, UI Press, Jakarta
- Moeleong, Lexy, 1989, *Metode Penelitian Kualitat*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung

Pringgodigdo, AG 1973, *kasikolpedia Umum* Penerbit Kanisius, Jakarta Milles and Huberman, 2004, *Analisa Data Kualitat*, Penerjemah Tjejep Rohendi, U Press, Jakarta

Raymond, 1993, *Human resource Management*, Mc-Graw-Hill Irwin, New York

Risnawati, Eva.2020, *Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin*

Samuel Tude, Nixon Edwar.2020. *Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pecacatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara*

Santoso, Priyo Budi, 2009, *Birokrasi Pemerintah Orde Baru: Perspektif, Kultur dan*

*Struktural*, PT Grafindo Persada, Jakarta

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung

Sulistiyono,2/11/2011/[pengertian-definisi-kualitas-pelayanan/12/9/2020/blogspot.co](https://www.blogspot.co.id/2011/11/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan/).

Tjipto, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset Yogyakarta

Peraturan Perundang-undangan

Intruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995, tentang perbaikan dan penerimaan mutu pelayanan

Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan

Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan