

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono. 2004. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik ; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Kadir, Abdul. 2001. Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Kotler, P., dan Keller, K. 2000. *Marketing Management*. Penerjemah : Erlangga, Indonesia, Buku asli diterbitkan tahun 1967.
- Loina. 2001. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik dengan Publik*. Humas Buku Fikom. Bandung: CV. Lalolo.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung :CV. Alfabeta
- Sukardi, Dewa Ketut. 1985. Pengantar Teori Konseling : Suatu Uraian Ringkas. Jakarta :Penerbit Ghalia.
- Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Setyawan, Anton A. , dan Susila, I. 2004. Pengaruh Service Quality Perception Terhadap Purchase Intention. Usahawan NO. 07 TH XXXI11 JULI 2004.

Sumber Lainnya :

Affian, F. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Excelso Coffee Yogyakarta*. Tugas Akhir. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Dianditya, A.(2017). *Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Kusuma, R. (2015). *Desain Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta. (2017).Diakses pada tanggal 18 Mei 2018, dari <http://jogja.imigrasi.go.id>

Merdeka . (2017, 19 Agustus).*Dari 17.504 Pulau di Indonesia 16.056 telah diverifikasi PBB*. Diakses pada tanggal 18 Mei 2018, dari <https://www.merdeka.com/peristiwa/dari-17504-pulau-di-indonesia-16056-telah-diverifikasi-pbb.html>

CNN Indonesia . (2016, 26 November). *Jokowi Targetkan 20 Juta Turis*. Diakses pada tanggal 18 Mei 2018, dari <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20161126134818-20-175487/targetkan-20-juta-turis-jokowi-ancam-menteri-pariwisata>

Materi Belajar . (2016). *Materi Pelayanan Publik Indikator*. Diakses pada tanggal 19 Mei 2018, dari <http://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-indikator.html>

Tesis Disertasi. (2010). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Diakses pada tanggal 19
Mei 2018, dari [https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/dimensi-kualitas-
pelayanan.html](https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/dimensi-kualitas-pelayanan.html)

Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2012). Diakses pada tanggal 19 Mei 2018, dari
<https://www.kbbi.web.id>