UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pedangan Terhadap Pelayanan UPT Pusat Bisnis Di Pasar Beringharjo
NINDYA CANTYA P, Dra. Nur Aini Yuniyarti, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, Suci. 2013. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (Studi Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung). *Skripsi Universitas Brawijaya*. [Online] Available at: http://hukum.studentjournal.ub.ac.id/index.php/hukum/article/view/234 [Diakses 27 Maret 2019]

Arsip Disperindag Kota Yogyakarta 2019 *Tentang Visi Misi, dan Tujuan*

Arsip Disperindag Kota Yogyakarta Bidang Bimbingan Usaha, Pengendalian, dan Pengawasan Perdagangan 2019 *Tentang Jumlah Pasar Tradisional di Kota Yogyakarta*

Badan Pusat Statistika Daerah Istimewa Yogyakarta. 2018. *Statistik Ketenagakerjaan Daerah Istimewa Yogyakarta 2017-2018*. Daerah Istimewa Yogyakarta: Badan Pusat Statistik [Online] Available at: https://yogyakarta.bps.go.id/publication/2018/07/18/047d278fd0081c0f90384a32/statistik-ketenagakerjaan-provinsi-daerah-istimewa-yogyakarta-2017-2018.html [Diakses 2 Maret 2019]

Cooper, Donald R., dan Pamela, S. Schindler. 2006. *Metode Riset Bisnis, Volume 1*. PT Media Global Edukasi. Jakarta.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta. 2018. *Profil Pasar Beringharjo Kota Yogyakarata*. Yogyakarta

Kurniawan, Rizky. 2012. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sipora Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai, 2011 (Implementasi Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004). Tesis Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. [Online] Available at: http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=55583 [Diakses 17 Maret 2019]

M. A, Morissan. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pedangan Terhadap Pelayanan UPT Pusat Bisnis Di Pasar Beringharjo
NINDYA CANTYA P, Dra. Nur Aini Yuniyarti, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Mote, Frederik. 2008. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang. *Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.* [Online] Available at: http://eprints.undip.ac.id/24138/ [Diakses 20 Maret 2019]

Nugraheni, Zulfi Ahaditya Arif. 2015. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang". *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.* [Online] Available at: https://eprints.uny.ac.id/28393/ [Diakses 20 Maret 2019]

Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994," Reassesment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Servive Quality: Implications For Futher Research", Journal Of Marketing, Vol 58, pp 111-124

Parasuraman, A., dan Valerie A. Zethaml, 1988, "SERVQUAL: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Persceptions of service Quality" Journal of Retailing, Vol. 64, Number 1, spring, 12-40

Subagyo, Pangestu dan Djarwanto. 2005. *Statistik Induktif*. Edisi kelima. Yogyakarta: BPFE.

Sugiyono, Prof. Dr. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI

Tjiptono, Fandy., 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI

UPT Pusat Bisnis. 2018. Rencana Strategis Bisnis BLUD UPT Pusat Bisnis 2018-2022. Yogyakarta

Utami, Wijayanti Setyo & Suryanto. 2013. "Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Kecamatan di Surakarta, Indonesia". Jurnal Ekonomi

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pedangan Terhadap Pelayanan UPT Pusat Bisnis Di Pasar Beringharjo
NINDYA CANTYA P, Dra. Nur Aini Yuniyarti, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

dan Studi Pembangunan Volume 14, Nomor 2, hlm.174-184. [Online] Available at: https://media.neliti.com/media/publications/80099-ID-indeks-kepuasan-masyarakat-pada-pelayana.pdf [Diakses 17 Maret 2019]

Peraturan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.Pan/2/2004 *Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 *Tentang Perangkat Daerah*

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 54 Tahun 2013 *Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Fungsi Dan Rincian Tugas Unit Pelaksana Teknis Pusat Bisnis Pada Dinas Pengelolaan Pasar Kota Yogyakarta*

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2016 *Tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Yogyakarta*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 *Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 12 Tahun 2017 *Tentang Pedoman Pembentukan Dan Klasifikasi Cabang Dinas Dan Unit Pelaksana Teknis Daerah*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik.*

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintah Daerah.*