

DAFTAR PUSTAKA

SKRIPSI

- Andre. (2013). Kualitas Layanan Jasa TIKI Simpang Skip Kota Bengkulu (Skripsi yang tidak dipublikasi). Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia.
- Rahim, Muh Risdam. (2011). *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Motor Suzuki Pada PT Sinar Galesong* (Skripsi yang terpublikasi). Universitas Hasanudin, Makassar, Indonesia.
- Wijaya, Tony. (2011). Manajemen Kualitas Jasa:Desain SERVQUAL, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian (2nd ed).
- Wong, Amy dan Sohal, Amrik S. 2003. "Service quality and customer loyalty perspectives on two levels of retail relationships". *Journal of Services Marketing*, 17 (5), 495-513.
- Gronroos, Michael, 1990.*Perceived Service Quality Model*. Published Ohi University Press, California.
- Kang, G., & James, J. (2004). Service Quality Dimensions: An Examination of Gronroos's Service Quality Model. *Managing Service Quality*.14 (4). 266-277.
- Supranto, M. A., (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta..
- Supranto, M. A., (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulastiyono, Agus. (1999). *Manajemen Penyelenggaraan Rumah Sakit*. Bandung: Alfabeta.
- Garvin David A (1988). *Managing Quality*,The New York Press

- Ramadhani, Renty Putrika. (2009). *Analisis Kualitas Pelayanan RSUD M. Yunus Bengkulu* (Skripsi yang tidak dipublikasi). Universitas Bengkulu, Bengkulu.
- Emari, H., Iranzadeh, S., & Bakhshayesh, S. (2011). Determining the Dimensions of Service Quality in Banking Industry: Examining the Gronroos's Model in Iran. *Trends in Applied Sciences Research*, 6, 57-64.
- Okta. Wulan Tri (2014). *Pelayanan Jasa Administrasi Pencatatan Sipil Bengkulu Menggunakan Pendekatan Model Gronroos's* (Skripsi yang tidak dipublikasi). Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia.

BUKU

- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lexy J. Maleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yamit, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa (2nd ed)*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Lupiyoadi, Rambat., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Empat
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.
- Kotler, Philip., & Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*.

(terjemahan Bob Sapran) Jakarta: Erlangga

Farida, Jasfar, (2005). *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nasution. (1996). *Metode Penelitian Kualitatif Naturalistik*. Jakarta : Sinar Grafika

Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: alfabeta

Cholid Narbuko, & Abu Achmadi. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi

Aksara

DATA INTERNAL INSTANSI

Indonesia. Permendagri Undang- Undang Nomor 23 th 2006 Pasal 2 : *Tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta : Kementrian Dalam Negeri RI, 2006.

Indonesia. Permendagri Undang- Undang Nomor 23 th 2006 Pasal 1 ayat 13 dan 14 : *Tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta : Kementrian Dalam Negeri RI, 2006.

Indonesia. Perda Undang- Undang Nomor 43 th 2015: *Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta : Pemerintah Daerah, 2015.

Indonesia. Permendagri Undang- Undang Nomor 23 th 2006 Pasal 8 ayat 1 : *Tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta : Kementrian Dalam Negeri RI, 2006.

WEBSITE

Badan Pusat Statistik.(2015, Februari 06). ><https://slemankab.bps.go.id/>>Diakses 28 februari 2017, jam 15.00 WIB.

Tjiptono (2009 : 6). *Menajemen kualitas jasa dengan metode Gap Tahun 2009* halaman 6.,<<http://repository.widyatama.ac.id>>Diakses 20 februari 2017, Jam 19.00 WIB.