

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Albertus FR. 2012. “*Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Waroeng Sesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)*”,
- A Muwafik Saleh . 2010 . *Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar*, Jakarta
- Abidin, Zainal, 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota Medan*. USU
- Darmawan, Napitupulu, 2016, *Forum Tahunan Pengembangan IPTEK dan Inovasi Nasional Tahun 2016*.
- Djojowirono. (2005), *Manajemen Konstruksi Edisi Keempat, Teknik Sipil UGM*, Yogyakarta
- Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta: Kencana, 2005)
- Mangkuprawira, Tb. Sjafri. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jakarta: Ghalia Indonesia*.
- Moenir, H.A.S., 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Panggabean, Mutiara Sibarani, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Ghalia Indonesia, Jakarta*.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, (Jakarta : Salemba Empat, 2002)
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta: Salemba Empat

Sutopo, dan Suryanto, Adi, 2003. *Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia*

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik, Teori , Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT.Bumi Aksara