

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosin. (2006). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan : Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Berry, L.B Zeithaml, Valerie A, dan Parasuraman, A. (1985) 'A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research' *Journal of Marketing*, Vol 49 p. 41-50
- Chileshe, Ng'andu. M., E.C Musaba., I.R. Hoabeb (2014). *Employe Perceptions of Service Quality in the Namibian Hotel Industry: A Servqual Approach*". *International Journal of Asian Social Science*, Vol.4, No. 4, pp 533-543.
- Fife-Schaw, Chris., et al. (2007). *Techneau WA 6: Measuring Customer Preferences for Drinking Water Services*. Integrated Project Funded by the European Commission under the Sixth Frameworks: Techneau.
- Gasperz, Vincent., (2002). *Total Quality Management.*, Jakart.; Gramedia Pustaka Utama.
- Gasperz, Vincent., (2003). *Total Quality Management.*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. (2011). *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Hair, Joseph R., Wiliam C. Black, dan B.J. Babin (2006) *Multivariate Data Analysis 6th Edition*, New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Jiwantara. et.al. (2012). *Penerapan metode servqual untuk evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan pada kegiatan penyuluhan bahasa indonesia praktis*. Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara
- Karnadi, Harry. (2008). *Analysis of Customer Satisfaction of Tirta Pakuan Municipal Waterworks in East Bogor Sub District, Bogor.– A Case Study*. Fisip Universitas of Indonesia.
- Kotler, Phillip dan Lee, Nancy. (2007), *Pemasaran di Sektor Publik: Panduan praktis untuk meningkatkan kinerja pemerintah*. Terjemahan M. Taufik Amir. PT. Macana Jaya Cemerlang.

- Kotler, Phillip. (1998). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Phillip. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mosahab, Rahim., Mahamad, Osman., Ramayah, T.(2010). *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A test of Mediation*. International Business Reseach Vol. 3, No. 4.
- Prasetijo, Ristiyanti . (2005). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset
- Rahmawati, Herlina (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*. Teknik Industri UNS.
- Ratminto & Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rusli, Budiman. (2011). *One Stop Service : Alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif dan Terpadu*. Guru Besar Fisip Unpad.
- Salomon, R. Michael dan Stuart, W. Elnora. (2003). *Marketing Real People, Real Choices, International Edition*. Prentice Hall. New Jersey.
- Setiady, Yayan Nuryaman., Kardena, Edwan dan Rhardyana, Benno (2013). *Analisis kepuasan pelanggan di PDAM Tirtawening kota Bandung dengan metode Servqual*, Fakultas Teknik Sipil dan Lingkungan, ITB.
- Sekaran, Uma. (2003). *Research methods for Business a Skill Building Approach : Fourth Edition*. United States: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Simamora. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Adi Citra Karya Nusa.
- Sudarno., Rusgiyono, Agus., Hoyyi, Abdul., Litifadah. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung*. Media Statistika, Vol 4, No. 1
- Tjiptono, Fandy. (1998). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy (2007). *Strategi Pemasaran. Edisi pertama*. Yogyakarta Andi Offset

Trochidis I., Tambouris E. And Tarabanis K. (2008). *One Stop Government: A Literature Review*. Prague, Czech: Proceedings of the 6th Eastern eGov Days (eeeGov Days) conference.

Zeithaml, Valerie A. et al. (1985). *Problem and Strategies in services Marketing*. Journal of Marketing. April. pp. 35-48

Zeithaml, Valerie A. et al. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press: a division of Macmillan, Inc.