

DAFTAR PUSTAKA

- Agus. M.H. (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Amanafi. B. (2012). *Service Quality and Customer Satisfaction In Public Sector Organization : A Case Study Of The Commission On Human Rights And Administrative Justice*. Thesis. Institute Of Distance Learning, Knust
- Arifin. R.Y.P & Cristantyawati. N (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pelayanan *External Debt Collector* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Clipan Finance Indonesia Cabang Surabaya. *Jurnal Komunikasi Global*. Surabaya : Universitas dr. Soetomo.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Aryani. P. (2007). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Perpustakaan Fakultas Ekonomi Negeri Padang. *E-print unp*. Padang : Universitas Negeri Padang.
- Cahyono, G. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik, Universitas Terbuka*.
- Fardhani, H. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang. *e-print.undip*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gerson, R.F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PPM
- Ghazali, I.(2011), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1999). *Marketing : An Introduction, Third Edition*. New Jersey : Prentice Hall.

- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mourad. M. (2011). Patient Satisfaction with a hospital procedure service : is bedside procedure teaching reassuring to patient. *Medicine Journal, University of California San Francisco, USA*
- Mukhadiono. (2011). Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program JAMKESMAS di Puskesmas I Cilongok. *Jurnal Keperawatan Soedirman*. Semarang : Poltekes Semarang.
- Nurbaiti. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jamkesmas Pada Puskesmas Jeuram Kabupaten Nagan Raya. Aceh : Universitas Teuku Umar Meulaboh
- Nurhyani. (2011). Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Jurnal Iqra' Volume 05 No.01*. Universitas IAIN-SU.
- Ombudsman Republik Indonesia, Laporan Tahunan 2016, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Putri. N.H. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pandan Wangi Balikpapan. *E-journal Psikologi*. Balikpapan : Universitas Mulawarman
- Setiawan. E.B.(2015). Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung.g. *Jurnal EBBANK-Vol.6-No.2-Hal. 55-7*. Yogyakarta: STIEBBANK.
- Shanty. D.F. (2011). Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon. *E-print Undip Administrasi Publik*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Singarimbun dan Effendi. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : PT Pustaka LP3ES.

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Suharno dan Retnoningsih. (2012). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang: CV. Widya Karya.
- Supranto. J (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, F. (2014), *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- Weningtyas. E. (2012). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Psikologi Volume 17 Nomor 1*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.