

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Amirullah, dkk. 2010. *The influence of auditor's competence and organizational commitment to the implementation of financial statement review in aceh inspectorate*. *Jurnal telaah dan riset akuntansi*, Vol.3, No.2, hal.130-154.
- Assauri, Sofjan. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ashton, r., wilingham, J., & Elliot, R. (1987). An Empirical Analysis of Audit Delay. *Journal of Accounting Researc*, Vol. 25, No.2, 275-292.
- Bell, Chip.R & Bilijack.R.Bell. 2004. *Magnetic Service: 7 Rahasia Menciptakan Pelanggan Setia*. Bandung: Kaifa
- Bulaeng, A.R. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI
- Cris Kuntadi. 2009. *Fungsi pengawasan internal*. Jakarta: salemba empat.
- Eda, Anita dkk. 2017. Pengaruh prosedur reviu, kompetensi dan jangka waktu pelaksanaan terhadap kualitas reviu laporan keuangan pemerintah daerah pada inspektorat se-provinsi Gorontalo.
- Effendy, Onong Uchjana. 1986. *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: CV. Remadja Karya
- Faulkner, David & Cliff Bowman. 1997. *Strategi Kompetitif*. Yogyakarta: ANDI
- Foster, Timothy. 1997. *101 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- , 1999. *How To Be Better At Customer Care*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

- Griffits, Andrew. 2002. *101 Taktik Memuaskan Konsumen*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer
- Hullah, R, Abdurrahman., dkk. 2012. *Pengaruh sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap keterandalan pelaporan keuangan pada pemerintah Provinsi Sulawesi Utara*.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Juanda, Aan. 2017. *Pengaruh proses revidi laporan keuangan terhadap kualitas laporan keuangan daerah dengan pemahaman standar akuntansi pemerintahan sebagai variabel moderasi*. Program Magister Ilmu Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Kartajaya, Hermawan & Ardhi Ridwansyah. 2012. *Service With Character: 18 Prinsip Keberhasilan Layanan di Era Horizontal Dalam Menciptakan Loyalitas Dan Rekomendasi Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia
- Kalbers, Lawrence P., dan Fogarty, Timothy J. 1995. Professionalism Its Consequences: A Study of Internal Auditors. *Auditing; A Journal of Practice*. Vol. 14. No.1 :64-86.
- Kesuma, Desmaria Puja dkk. 2017. Pengaruh *good governance*, penerapan standar akuntansi pemerintah, sistem pengendalian internal pemerintah dan kompetensi aparatur pemerintah terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah pada suatu kerja kementerian pariwisata. *Jurnal Ilmiah*, Vol.1, No.2.
- Kotler, Philip. 2005. (a) *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Media
- . 2005. (b) *Manajemen Pemasaran Jilid II Edisi ke 11*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran: Principles Of Marketing 7C*. Jakarta: Prenhallindo
- . 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- . 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi 9 Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia

- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 2002. *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Luthans, Fred. 2005. *Perilaku Organisasi edisi sepuluh*. Yogyakarta : Perbit Andi.
- Maulana, Aditya dkk. 2017. Determinan kualitas reviu dan implikasinya kualitas laporan keuangan pemerintah daerah. *Jurnal ekonomia*, Vol.13, No.2.
- Mayangsari, Sekar. 2003. *Analisis pengaruh independensi, kualitas audit, serta mekanisme corporate governance terhadap integritas laporan keuangan*. Symposium Nasional Akuntansi VI. Oktober
- Mulyana, Deddy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nugroho, Hari Raditya. 2016. *Pengaruh penerapan standar akuntansi pemerintahan, pengawasan dan kualitas aparatur pemerintah daerah terhadap kualitas laporan keuangan studi kasus pada pemerintah kabupaten Pati tahun 2014*. Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- . 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Peter, J. Paul. dan Jerry, C. Olson. 2000. *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Rahmawati, Astika dkk. 2018. Pengaruh penerapan standar akuntansi pemerintah, pemanfaatan teknologi informasi, dan sistem pengendalian intern terhadap kualitas laporan keuangan skpd Kota Tangerang Selatan. *Jurnal ekonomi, bisnis, dan akuntansi*, Vol.20, No.2, hal.8-17.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rumanti, Sr.Maria Assumpta. 2005. *Dasar-Dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Grasindo
- Sanjaya, Aditya. 2017. Pengaruh penerapan standar akuntansi pemerintah, sistem pengendalian intern, sistem akuntansi keuangan daerah, dan sumber daya manusia terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah dengan komitmen organisasi sebagai pemoderasi studi pada SKPD kabupaten Kampar. *Jurnal akuntansi*, Vol.4, No.1
- Scout, Dru. 2003. *Customer Satisfaction*. Jakarta: PPM
- Shimp, Terence A. 1999. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Erlangga. Wasesa, Silih Agung. 2005
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Sunarto. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran 2*. Yogyakarta: UST Peress
- Suryabrata, S. 1998. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Persada Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: Grasindo
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran Edisi II*. Yogyakarta: ANDI
- . 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- . 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI
- Tramgono, Rahadyan & Andika Kartika. 2008. *Pengaruh komitmen organisasional dan profesional terhadap kepuasan kerja auditor dengan motivasi sebagai variabel intervening (studi empiris pada kantor akuntan publik di Semarang)*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol.15, No.1.
- Tunggal. Amin, Widjaja. 2008. (a) *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvarindo
- . 2008. (b) *Customer Relationship Management: Konsep dan Kasus*.

Jakarta: Harvarindo

Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*.
Yogyakarta: Graha Ilmu

Widjaja, H.A.W. 2008. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara

Widyarini, Komang. 2015. *Pengaruh prosedur revidi, latar belakang pendidikan, tekanan waktu, anggaran dana revidi pada kualitas revidi laporan keuangan pemerintah daerah*. Program Magister. Fakultas Ekonomi. Universitas Udayana Denpasar.

Yunita, T Asri. 2015. Pengaruh penerapan standar akuntansi pemerintah, sistem pengendalian internal dan kompetensi staf akuntansi terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah. *Jurnal akuntansi*, Vol.2, No.2.

