

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Kasus and P. Negeri, “Pengukuran Kepuasan Pelanggan,” vol. 12, no. 2, pp. 42–52, 2014.
- [2] Y. Hardiyanto, A. Holil, N. Ali, and H. Arsa, “Pengukuran Kinerja Pemasaran Dengan Metode Balanced Scorecard Studi Kasus Pt . Semen Gresik,” 2005.
- [3] Supriyanto Aji, *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Salemba Infotek, 2005.
- [4] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, “Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik,” 2014.
- [5] P. D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 21st ed. Bandung: Alfabeta, 2014.
- [6] M. Arief, *Pemrograman Web Dinamis menggunakan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: ANDI, 2011.
- [7] P. P. Ramon A. Mata-Toledo, *Dasar-Dasar Database Relasional*. Jakarta: ERLANGGA, 2004.
- [8] H. I. Pohan, *Pengantar Perancangan Sistem*. Jakarta: ERLANGGA, 1997.
- [9] Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, “Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,” 2004.