

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Metode Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta. Rhineka Cipta.
- Assegaff, Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*. Ekobis. Volume 10 Nomor 2.
- Atmawati, Rustika dan M. Wahyudin. 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Garand Mall*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya. Volume 5 Nomor 1.
- Atmoko, Tjipto dan Jenny Ratna Suminar. 2007. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Penanaman Modal Di Kabupaten Garut*. Laporan Penelitian Penelitian Peneliti Muda (Litmud) Unpad yang dipublikasikan.
- Cravens, David W. 1996 (Dalam Eka Wulansari 2007). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum*. UNNES.
- DLLAJ Propinsi Jawa Timur. 2005. *Jurnal Survey Indeks kepuasan Masyarakat*.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Gujarati, Damodar. 2001. *Ekonometrik Dasar*. Erlangga.
- Indriantoro dan Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1984. Tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha.
- Jannah, Kamalina Din. 2003. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Untuk Mewujudkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan*. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Volume 1 Nomor 2.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta. Salemba Empat.
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Keputusan Gubernur Jateng No 71 th 2004. Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota di Propinsi Jawa Tengah.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 004/Menkes/SK/1/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Desentralisasi Bidang Kesehatan.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 81/1993. Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta. UPP AMP YKPN.
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik.
- Mohamad, Ismail. 2003. *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. Seminar Bappenas.
- Nawang Sari, Sri. 2008. *Analisis Deskriptif Kepuasan Masyarakat pengguna Terhadap Layanan Situs Web Bank X*. Seminar Ilmiah Nasional Komputer dan Sistem Intelejen.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 tahun 2010. Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:per/04/m.pan/20/2006. Tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak dan Angka Kreditnya.
- Rahayu, Anita. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang*. Skripsi S-1. UNNES, Skripsi tidak dipublikasikan.
- Saleh, Syafiuddin. 2004. *Pelayanan Publik Yang Buruk dan Upaya Perbaikan Pelayanan Serta Moral Pegawai/Pejabat Publik*. Falsafah Sains/PPS 702.
- Simamora, B. 2004. *Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.

Wasiyati, Kristina dan B.M Bambang. 2003. *Pelayanan Pelanggan yang sempurna*. Jakarta: Kunci Ilmu.

Yuliarmi, Ni Nyoman. 2007. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1.