

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2010). *Dasar - Dasar Ekonomi Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adisasmita, R. (2015). *Analisis Kebutuhan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adya, A. B. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Asmara, R. (2016). *Sistem Informasi Pengolahan Data Penanggulangan Bencana Pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Kabupaten Padang Pariaman*. 3(2).
- Fidel, M. (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Heffy, M. (2009). Reformasi Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance. *Jurnal Borneo Administrator*, 5(2).
- Kurniawan, R. C. (2016). *Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah*. 10(3), 569–586.
- Marhadika, A. S. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya*. 107–124.
- Maulana, A. K., & Larasati, E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2).
- Moenir, H. A. . (2014). *Manajen Pelayan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Novianti, R. (2016). *Implementasi standar pelayanan minimal administrasi kependudukan di kantor kecamatan kemranjen kabupaten banyumas skripsi*. Universitas Negeri Semarang.
- Palilingan, C. Y., Timboeleng, J. A., & Paransa, M. J. (2013). *Analisa Karakteristik Moda Transportasi Metode Analisa Biaya Operasional Kendaraan (Bok)*. 1(8), 587–592.

- Pratomo, Y. I. F., & Setyowati, K. (2017). *Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan RSUD Kota Surakarta (Studi Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta)*. 1(2), 11–23.
- Purwanto, F. (2018). *Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo*. 7.
- Riduwan. (2014). *Pengantar Statistika Sosial (ke-4; Pristiwanto, Ed.)*. Bandung: Alfabeta.
- Sarifuddin, R. (2017). Analisis Kualitas Layanan Penyerapan Aspirasi Anggota DPR RI Dengan Pendekatan Quality Function Deployment ( QFD ). *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 1(2), 73–84.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setyaningsih, I. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service Dan Service Performance) (Studi Kasus Rumah Sakit X). *Spektrum Industri*, 11(2), 117–242.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, & Hendryandi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wahidmurni. (2017). *Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif*. 1–16.
- Wakhid, A. A. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia*.