

DAFTAR PUSTAKA

- Firman, Firdaus, 2012, *Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Kantor Pelayanan Umum Dan Perizinan Kabupaten Solok Selatan*, Tesis, Fakultas Ekonomi, Program Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik, Jakarta.
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Kumayza, Toni Nurhadi, 2013, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*, *ejournal Administrative Reform*, Vol. 1 (2), 614-628.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Siregar, Sofyan, 2010, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Satori, Djam'an, dan Aan Komariah, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra, 2016, *Service Quality dan Satisfaction*, Edisi 4, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1999 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Pajak Reklame.

