

DAFTAR PUSTAKA

Hasibuan , Malayu S.P,2005.*Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta.

Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Istijanto. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Maholtra, Naersh K.2009. *Riset Pemasaran Pendekatan*. Jilid I Penerbit PT. Indek. Jakarta.

PeraturanBupatiKubu Raya Nomor 20 Tahun 2014 tentang*StandarOperasionalProsedurPelayananPerizinandan Non Perizinandi* KabupatenKubu Raya.

PeraturanDaerahKabupatenKubu Raya Nomor 1 Tahun 2010 tentang*RetribusiIzinMendirikanBangunan*.

Philip Khotler & Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Cetakan II. PT. Macanan Jaya Cemerlang.

Rasminto dan Winarsih, A.S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuliitatif dan Kuantitatif dan RND*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Tjitono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Bayumedia Publishing. Malang.

Tjitono, Fandy. 2008. *Service Management*. Penerbit Ondi Offset. Yogyakarta.

Ony A. (2008). *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Provinsi DKI Jakarta*. (<http://elibrary.mb.ipb.ac/gdi.php?mod=mbipb>.Diakses 20 Juni 2009)

https://www.researchgate.net/profile/Hardiyansyah_Hardiyansyah/publication/272158929_Analisis_Kualitas_Pelayanan_Izin_Mendirikan_Bangunan_pada_Dinas_Tata_Kota_di_Kota_Palembang/links/54dc42570cf28d3de65f28d8.pdf/download?version=va

<http://www.e-jurnal.com/2015/08/analisis-kualitas-pelayanan-izin.html>

