

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan kedelapan. Bandung: Alfabeta.
- Christoper Lovelock and Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi tiga, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit-Universitas Diponegoro.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Permendagri No. 9 Tahun 2011 Tentang *Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*.
- Rahayu Puji Ika, dkk.2014. *Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang*. *Journal of Public Policy and Management Review*, Volume 3, Nomor 2.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Kuantitatif, Kualitatif, R dan D*. Jakarta: Alfabeta.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian*, Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*.
- Zeithaml, Bitner and Gremler. 2013. *Service Marketing-Integrating*. Sixth Edition. New York: McGraw Hill.