

DAFTAR PUSTAKA

- A. Batinggi & Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Andi OFFSET
- Abdul, dkk., 2006. *Panduan Bantuan Hukum di Indonesia*. Jakarta: Sentralisme Production
- Abdul Hamid. 2007. *“Teori Belajar dan Pembelajaran”*. Jakarta: Rineka Cipta
- Amstrong, Gary & Philip, Kotller. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenalindo
- Aris Wahyu S., *“Peran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Samarinda”*. EJournal Ilmu Pemerintahan, Vol. 4, No. 1, Summer 2016
- Atep Adya Barata. 2007. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Deddy Mulyana. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigme Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Denny. 2016. *“Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang”*. Skripsi, Depatemen Administrasi Publik
- Fadhil AR Bafadal. 2005. *Al-Qur’an dan Terjemahnya*. Surabaya: CV. Karya Utama
- Fauzi Ahmad Abdillah. 2016. *“Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar”*. Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi
- Huntal Hutapea. 2007. *“Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kota Semarang”*. Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers
- Kotler, Philip dan Kelvim Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks
- Ladiatmo Samsara. *“Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)”*. Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol. 1, No. 1, Summer 2013

- Lexy j. Moleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya
- Lijan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Lovelock Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks
- Muhammad Tayyib. 2015. “*Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*”. Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi,
- Muhammad Teguh. 1999. *Metode Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni
- Nur Indianto, dkk. 2004. *Metode Penelitian Praktis*. Jakarta: PT Bina Ilmu
- Nur Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Panji Santosa. 2008. “*Administrasi Publik*”. Bandung: PT. Refika Aditama
- Rina Pahlawati, “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru*”. Jom FISIP Vol. 2 No. 2, Oktober 2015
- Rustanti. 2015. *Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish
- Saifudin Anwar. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Soeratno & Lincoln Arsyad. 1995. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPAMPYKPN
- Suarsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sudarso. 2016. *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta

Sutopo. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya

Suyitno dan Tanzih. 2006. *Dasar-dasar Penelitian Cetakn pertama*. Surabaya: Elkaf

Tanzih. 2004. *Metodologi Penelitian Pratis*. STAIN: P3M

Thoby M. & Gaspersz V. 2013. *Nuansa Menuju Perbaikan Kualitas dan Produktivitas*. Jakarta: Unirvesitas Trisakti

Thoby, Vincent. 2004. *Nuansa Menuju Perbaikan Kualitas dan Produktivitas*. Jakarta: Universitas Trisakti

Tjipjono, Fandy. 2012. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Umar, Husein. 2010. *Study Kelayakan Bisnis Edisi Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Wawancara dengan Bapak Achmad Sueb selaku Kepala Sub Bagian Kepegawaian di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar pada tanggal 8 Mei 2018

Wawancara dengan Bapak Joko Siswandi selaku JPU Subseksi Informasi di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar pada tanggal 8 Mei 2018

Wawancara dengan Bapak Achmad Sueb selaku Kepala Sub Bagian Kepegawaian di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar pada tanggal 8 Mei 2018

Wawancara dengan Bapak Isa Fajarudin Shofi selaku JPU Subseksi Infokim di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar pada tanggal 8 Mei 2018

Wawancara dengan Bapak Muhammad Amirudin selaku Pegawai Negeri Sipil KEMENAG Blitar di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar pada tanggal 8 Mei 2018

Wawancara dengan Ibu Monica Furi Dermiza selaku Karyawan BUMN di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar pada tanggal 8 Mei 2018

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Imigrasi> Diakses pada tanggal 15 November 2017

https://id.m.wikipedia.org/wiki/pemerintah_elektronik Diakses pada tanggal 15 November 2017

<https://ibnuhasanhasibuan.wordpress.com/pengertian-kepuasan-konsumen/> Diakses pada tanggal 21 November 2017

