

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Baidi judul 2009 *Analisis Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Pembuatan AK.1 (Kartu Kuning) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang*
- Cooper, Donald, 2006, *metode Riset Bisnis Vol. 1 Edisi 9*, PT Media Global Edukasi, Jakarta.
- Dwiyanti dalam tangkilisan,2005. *Fakto-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Konsumen*.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*  
Badan Penerbit Undip. Semarang
- Hasan, Ali, 2008. *Marketing*, Media Presindo. Yogyakarta.
- Jogiyanto, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2009 : *Manajemen Pemasaran* ,Prentice Hall, Jakarta
- Kuncoro, Mudrajad, Ph.D. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Musianti, Indah.2010 judul *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning di Kantor DISNAKER Kabupaten Tanggerang*.
- Palembang Pos *Online*, Selasa 3 September 2013. <http://www.suarakarya-online.com/news.html?id=333228>
- Pasalong , harbani, 2007 : *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta
- Sugiono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta. Bandung.
- Sulfiani, Andi Ni'mah 2012 Judul *Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo*
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Chandra, dan Andrian,2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset