

DAFTAR PUSTAKA

- Adhilla, F. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Voice of Customer*, 191-200.
- Gasperz, V. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jasfar, F. (2003). *Manajemen Jasa*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi (LPFE) Usakti.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Purnamawati, E. (2012). *Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Ratminto. 2007. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.