

Daftar pustaka

Jurnal

Service quality, bank image, and customer loyalty: the mediating role of customer satisfaction r

rochmani october 2019

Teori dan konsep pelayanan public serta Implentasinya HA.Ibrahim,2019

Litbang.kemenkes.go.id

PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) disusun oleh Maria Melcilin Irenes, Emei Dwinanarhati Setiamandani

Efektivitas Pelayann Public Dalam Prespektif Konsep Adminitrasi Publik Oleh: Sastrio Mansyur

Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Semarang

2016 Oleh: Mila Diansar

Referensi buku

Arieffirchan. (2009). *Pengantar metode penelitian kualitatif*. Bandung : remaja rosdakaya

c, r. S. (2001). *Perception of service quality*. Massachusetts.

Gunawan, imam. (2014) *metode penelitian kualitatif: teori dan praktek*. Jakarta: bumi aksara

Hadjan, p. M. (2004). *Pengantar hukum perizinan* . Surabaya : yuridika .

moelong, j. L. (2006). *Metodolgi penelitian kuantitatif* . Bandung : pt. Remaja rosdakaya.

Soekamto, s. (1986). *Pengantar penleitian hukum*. Jakarta : ui.

Robert Stenvelt C, (Diterjemahkan oleh Purwoko) Perception of Service Quality.

(Massachusetts: Allyn and Bacon, 2004)

M.Nur Rianto,2010 *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta

Hardiansyah, 2011*Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media; Yogyakarta

sFree Press, 2001)

Ibrahim, Johnny, 2016, *Pelayanan Publik*, Gramedia, Jakarta

Lijan Poltak Sinambela,dkk, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta:PT Bumi Aksara

Sirajuddin,DidikSukriono,Winardi,2012,*Hukum Pelayanan Publik*, Malang:Setara Press

Link internet

https://id.wikipedia.org/wiki/surat_izin_mengemudi

<https://kbbi.web.id/surat>, diakses pada 07 november 2020

<https://www.polri.go.id/> diakses pada 2 november 2020

<https://saintif.com/metode-penelitian/>

<https://www.gurupendidikan.co.id/metode-penelitian-hukum/>

<https://jdih.go.id/files/519/Peraturan%20Menteri%20PANRB%20No.%2047%20Tahun%202020.pdf>