

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, Alma. 2000. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabet, Bandung.
- Data UMKM Kabupaten Madiun. 2019. *Annual Report*. Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Madiun. Diakses tanggal 5 Februari 2020.
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. 2018. *User Manual Permohonan Berusaha Bagi Non Perseorangan Version 1.5 Online Single Submission*. https://oss.go.id/portal/home/download/pdf/User_Manual_Non_Perseorangan. Diakses pada tanggal 03 Februari 2020.
- Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Lembaga OSS Badan Koordinasi Penanaman Modal. 2019. *Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*. <https://oss.go.id/portal/>. Diakses pada tanggal 03 Februari 2020.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. 2004. *Services Marketing, Fifth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Waright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Jakarta: PT Indeks.
- Lovelock, Christopher. 2001. *Service Marketing; People, Technology, Strategy, Forth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.

- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Naik C.N., Gantasala S dan Prabhakar G. 2010. *Service Quality (Servqual) and its Effect on Costumer Satisfaction in Retailing*. *European Journal Of Social Sciences*. 16(2) : 244-246.
- Parasuraman. 2013. Pengaruh Indikator-Indikator Kualitas Layanan. *Jurnal of Industrial Engineering and Management Systems*.
- Peraturan Bupati Madiun No. 79 Tahun 2019_tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun.
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Mall Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PP 24/2018).
- Permendagri 100 tahun 2016 tentang Fungsi Perangkat Daerah urusan Bidang Penanaman Modal.
- Ramya N, Kowsalya A dan Dharanipriya K. 2019. *Service Quality and its Dimension*. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*. 4(2) : 38-40.
- Sakti Indonesia. 2019. ISO 9001:2015 (Sistem Manajemen Mutu). <https://saktiindonesia.co/iso-90012015-sistem-manajemen-mutu/>. Diakses pada tanggal 09 Juli 2020.
- Sekaran, Uma. 2015. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4. Jilid 2. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian Cetakan Keenam*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*, Edisi II. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Amartavia. 2000. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wirawan, Nata. 2016. *Statistika Ekonomi dan Bisnis*. Denpasar: Keraras Emas.

Yazid, 1999, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Ekonosia FE UII, Yogyakarta.

Zeithaml, Valarie, Bitner & Gremler. 2009. *Services Marketing - Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.