

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2003, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, <https://perpus.menpan.go.id/opac/detail-opac?id=2645>, 9 Januari 2020.
- Anonim, 2004, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, <https://menpan.go.id/site/>, 9 Januari 2020.
- Anonim, 2014, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan, <https://menpan.go.id/site/>, 9 Januari 2020.
- Anonim, 2009, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>, 6 Januari 2020.
- Anonim, 2020, Mekanisme pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, <https://polrestabessurabaya.com/main/artikel/baca/958/mekanisme-pengurusan-skck-online-dan-manual-polrestabes-surabaya->, 6 Januari 2020.
- Aritonang, L.R., 2005 *Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Bilson Simamora, 2005, *Analisis Multivariat Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Brandt, D. R., 2000, *An “Outside-In” Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation, White Paper Series, Volume 2*.
- Fauziyah. K., 2017, Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Online di Polresta Sidoarjo, *Skripsi*, Universitas Negeri Surabaya.
- Hasan, 2001, *Pokok-Pokok Materi Statistika I (Statistik Deskriptif)*, PT Bumi Aksara, Jakarta.

- Irawan, H. D., 2003, *Indonesian Customer Satisfaction*, PT Elex Media Computindo, Jakarta.
- Kepolisian Republik Indonesia, 2014, Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, http://birosdmkepri.com/mr_dc/perkap-tahun-2014/, 9 Januari 2020.
- Kotler, P., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Alih Bahasa oleh Benyamin Molan, Edisi 12, PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, P., dan Keller. K., 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*, PT Indeks, Jakarta.
- Lemeshow, S. dan David W. H. Jr., 1997, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, Gadjamada University Press, Yogyakarta.
- Lewis, R.C., dan B.H. Bomms., 1983, *The Marketing Aspect of Service Quality*, Chicago, American Serikat.
- Martilla, J. A., dan James, J. C., 1977, Importance Perfomance Analysis, *Journal of Marketing*, **41**(1): 77-79.
- Parasuraman, V.A., Zeithaml, dan Berry L.L., 1988, SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Marketing Science Institute*, Cambridge.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Purnama, N., 2006, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Ekomisia, Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik, S.W., (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ridha, 2018, Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem, *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, **2**(2): 123-128.
- Sinambela, L. P., 2011, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.

- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2013, *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung.
- Suhartatik, 2019, Peningkatan Kualitas Pelayanan SKCK Online (Kasus Pelayanan SKCK Online di Polres Kota Malang), *Jurnal*, **13** (6): 26-30, 2302-8432.
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Suryoatmono, B., 2004, *Kursus Statistika Dasar*, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.
- Walpole, R. E., 1995, *Pengantar Metode Statistika Edisi Ketiga*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Zeithaml, V. A. dan Bitner, M. J., 2003, *Service Marketing*. McGraw Hill, New York.