

## DAFTAR PUSTAKA

- Budi, AP 2013, *Manajemen Marketing Perhotelan*, Andi, Yogyakarta.
- Daryanto & Setyabudi, I 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta.
- Denhardt, JV & Denhardt, RB 2013, *Pelayanan Publik Baru; dari Manajemen Steering ke Serving*, Kreasi Wacana, Bantul.
- Hutasoit, CS 2011, *Pelayanan Publik; Teori dan Aplikasi*, MagnaScript Punlishing, Jakarta.
- Ibisa 2013, *Physical Security; Mencegah Serangan terhadap Pendukung Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Indonesia, Undang-undang 2009, *Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Kadir, A 2014, *Pengenalan Sistem Informasi; Edisi Revisi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kristianto, PL 2011, *Psikologi Pemasaran*, Caps, Yogyakarta.
- Laudon, KC & Laudon, JP 2012, *Sistem Informasi Manajemen; Mengelola Perusahaan Digital*, Ed 10, Salemba Empat, Jakarta.
- Maksum 2012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada rawat inap kelas III di RSUP NTB*, Tesis Program Pascasarjana, Universitas Terbuka.
- Morissan 2010, *Periklanan; Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta.
- Ombudsman Republik Indonesia 2013, *Laporan Tahunan 2013*, Jakarta.
- Pratama, IPAE 2014, *Sistem Informasi dan Implementasinya*, Informatika Bandung, Bandung.
- Program Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta 2014, *Pedoman Penulisan Tesis Kuantitatif Edisi Oktober 2014*, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, Jakarta.

- Rahmadhona 2011, *Kajian Efektivitas Pemanfaatan Situs Lembaga Sandi Negara dalam Pemberian Layanan Persandian (Studi Kasus pada Lembaga Sandi Negara)*, Tesis Program Pascasarjana, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
- Rahmanor 2010, *Efektivitas Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kotamadya Jakarta Utara*, Tesis Program Pascasarjana, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
- Sangadji, EM & Sopiah 2013, *Perilaku Konsumen; Pendekatan Praktis diderai Himpunan Jurnal Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Sandjojo, N 2011, *Metode Analisis Jalur (Parh Analysis) dan Aplikasinya*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Santoso, T 2011, *Marketing Strategic; Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing*, Oryza, Jakarta.
- Sugiyono 2012, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Suherlan, H & Budhiono, Y 2013, *Psikologi Pelayanan di Bidang Pariwisata dan Hospitality serta di Berbagai Bidang Bisnis Lainnya*, Media Perubahan, Bandung.
- Sumanto 2014, *Psikologi Umum*, Caps, Yogyakarta.
- Sumarsan, T 2013, *Sistem Pengendalian Manajemen; Konsep, Aplikasi, dan Pengukuran Kinerja Ed 2*, Indeks, Jakarta.
- Sumarwan, U 2011, *Perilaku Konsumen; Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sunyoto, D 2012a, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Caps, Yogyakarta.
- Sunyoto, D 2013b, *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data; untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Tantra, R 2012, *Manajemen Proyek Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Utami, CW 2012, *Manajemen Ritel, Strategi dan Implementasi Operasional BIsnis Ritel Modern di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Widyastuti, Y 2014, *Psikologi Sosial*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Zakiyudin, A 2011, *Sistem Informasi Manajemen, Ed 2*, Mitra Wacana Media, Jakarta.