

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdul Kadir. 2002. *Pengenalan Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta.
- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.
- Ibrahim. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan dua. Jakarta: PT Indeks.
- Martul, Shadiqqin. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Metode Penelitian. 2020. *Efektivitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Cobleng*. Bandung.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama. UNPAD.
- Nurdin, Ismail, Dr. Drs. M.Si. 2019. *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry dalam Pasolong (2011:135).
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml , and Leonard L. Berry. 1998. “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Pedoman Skripsi Fisip. 2021, Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Pustaka Quantum.
- Zeithaml. Valarie A., Mary JoBitner. 2006. *Service Marketing*. Boston; McGraw-Hill., Parasuraman. A. And Berry Leonar.L.1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York : The Free Press.

## **Jurnal**

- Citra, M., Lubis, N., & Nurseto, S. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Blackberry Internet Service Provider Telkomsel (Studi Kasus Pada 100 Pengguna Blackberry Internet Service Provider Telkomsel di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(1), 171-177.
- Karniawati, N., & Apriati, W. (2017). Aspek Transparansi Dalam Kualitas Pelayanan Pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra Di Kota Bandung. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 1(1).
- Kurniasih, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Getok Tular terhadap Keputusan Pembelian Jasa. *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis*, 1(1), 1-8.
- Madusari, J. (2013). Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro. *Publika*, 1(3).
- Rahman, G. S., Beki, H., & Munajat, M. E. (2019). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(2), 100-106.
- Suparman, N. (2017). Kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) pada badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal (BPPTPM) kabupaten cianjur provinsi jawa barat. *Jurnal Borneo Administrator*, 13(1), 41-56.

## **Dokumen**

UU No 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung.

UU No 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang.

UU No 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 26 Tahun 2014 Pasal 3 Tentang Izin Mendirikan Bangunan.

PP No 36 Tahun 2005 Pasal 115 Ayat 2 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-

Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung.

Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi.

### **Rujukan elektronik**

Akbar Asfihan, 2021. Kualitas Pelayanan. Melalui <https://adalah.co.id/kualitas-pelayanan/> [14/04/2021].

Aris Kurniawan, 2021. Pengertian Kualitas-Pelayanan, Unsur, Produk, Para Ahli. Melalui <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-kualitas/> [14/04/21].

Barzam, 2018. 6 Sarana Komunikasi Dalam Pemasaran Produk. Melalui <https://pakarkomunikasi.com/sarana-komunikasi-dalam-pemasaran-produk> [07/08/21].

Binus, 2020. Pengetahuan (knowledge). Melalui <https://onlinelearning.binus.ac.id/computer-science/post/pengetahuan-knowledge> [12/08/21].

Dosen PPKN, 2020. Pengertian Fasilitas, Macam dan Contohnya. Melalui <https://dosenppkn.com/pengertian-fasilitas/> [05/08/21].

DPMPSTSP Tebing Tinggi. Melalui <http://eperizinan.tebingtinggikota.go.id> [09/04/21].

Ihwanu Rohim, 2018. Beda Perlengkapan Dan Peralatan. Melalui

INDONESIA.GO.ID. Cara Mengurus Izin Mendirikan Bangunan. Melalui <https://indonesia.go.id/layanan/kependudukan/ekonomi/cara-mengurus-izin-mendirikan-bangunan> [14/04/21].

Masmin, 2017. 10 Pengertian Pelayanan. Melalui <https://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html> [16/04/21].

Qna, 2021. 12 Pengertian Ilmu Pemerintahan Menurut Para Ahli. Melalui <https://qnasains.com/pengertian-ilmu-pemerintahan-menurut-para-ahli/> [20/09/21].

Pamela, 2021. Tangible Adalah Salah Satu Dimensi Kepuasan Pelanggan. Melalui <https://ajaib.co.id/tangible-adalah-salah-satu-dimensi-kepuasan-pelanggan/> [05/08/21].

Redaksi BisnisUKM, 2011. Izin Mendirikan Bangunan. Melalui <https://bisnisukm.com/izin-mendirikan-bangunan-imb.html> [14/04/21].