**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.

Jakarta: Rineka Cipta.

Kotler, dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.

Nur dan Bambang, 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi Pertama. Cetakan Ketujuh. Yogyakarta: BPFE.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,dan R&D.* Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, F & Chandra, G. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta, Andi.

**Jurnal**

Pratiwi, Yessy Gusti Eka. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien Di Puskesmas Sering. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.

Afrial, R. 2010. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan Dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. Jurnal Administrasi Dan Organisasi.

Harmani. 2011. Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Berbelanja Di Pasar Turi Baru Surabaya. Skripsi. Universitas Surabaya.

65