

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Yasin, 2017. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT. Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, vo.3, No.2
- Darmadi Durianto dan Sugiarto, 2004. *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*, Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Prees.
- Fitriyanto, Kepala Seksi Pelayanan dan Kesos, *Wawancara*,Prabumulih, 10 November 2022
- Gibson, dkk, 2001. *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kedelapan Jilid 2, Alih Bahasa Nunuk Adiarni, Jakarta: Erlangga.
- Goetsch, D.L and S. Davis, 1994. *Introduction to Total Quality: Quality, Productiity, Competitiveness*, Englewood, Cliffs, N.J.:Prentice Hall International, Inc.
- Hefniy dan Refi Najma Fairus, 2019. *Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian*, Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam,Vol 03, No.1.
- Herlina, Masyarakat, *Wawancara*,Prabumulih, 10 November 2022
- Ihsan, Masyarakat, *Wawancara*,Prabumulih, 10 November 2022
- Ismail Solihin, 2012. *Manajemen Strategik*, Bandung: Penerbit Erlangga.
- Jonatan, Sarwono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Edisi*, Yogyakarta: Suluh Media.
- Juliantara, 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaharuan.
- Kurodiamond.blogspot.com*, diakses pada 22 Agustus 2021.

- M. Suwandyanto. 2010. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan*. Salemba Empat: Jakarta.
- Mangkunegara, Prabu, AA., 2004. *Perilaku Konsumen*, Bandung: Eresco.
- Maria Christina Pongantung, dkk, 2021. *Manajemen Strategis Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*, JAP No 103, Vol VII
- Moenir, H.A.S, 2002. *Manajemen pelayanan umum di indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Muri Yusuf, 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana.
- Musa Hubeis dan Mukhamad Najib, 2014. *Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Nawawi, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Pamuadji. S. 1994, *Profesionalisme Pegawai Negara Dalam Ragka Meningkatkan Pelayanan Publik*, Jakarta: Widya Praja, IIP Depdagri.
- Pearch. Raobinson, 1997. *Manajemen Stragtegi: formulasi, impilmentasi, dan pengendalian*, Binarupa Aksara: Jakarta
- Prof Deddy Mulyana, 2018. *Metode Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya,
 Septi, Pegawai Seksi Pelayanan dan Kesos, *Wawancara*, Prabumulih, 10 November 2022
- Skelcher, Chris, 1992. *Managing for Service Quality*, London: Longman Group, U.K.Lpd

- Somiyatun, 2018. Skripsi: *Manajemen Strategis Ketenagaan dalam Meningkatkan Kompetensi Pedagogik Uztazah di Pondok Pesantren Putri Aris Kendal*. UIN Walisongo Semarang,
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Sutopo, H.B., 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Taufik Salim, 2009. *Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kota Pekanbaru*. Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim: Jurusan Manajemen Dawah.
- Thoha, Miftah, 2001. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*, Jakarta:Kencana.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelyanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesi Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038
- Warella, 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Weenas, Jacson R.S. 2008. *Kualitas Pelayanan Strategik*. Yogyakarta: ANDI, 2008
- Widodo, 2001. *Upaya Peningkatan Kinerja Organisasi Melalui Perilaku Budaya Organisasi*, Semarang: UNDIP.
- Yamit, Zulian, 2001. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Yogyakarta: Ekonisia