

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung, Pustaka Setia,, 2013), 69
- Kurniawan. 2018. In M. M. Said Saggaf, *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* (p. 162). Sah Media.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga. Teguh, Hendra (Translator)
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D., (1995), *An Integratif Model of Organizational Trust*, *Academy of Management Review*, 30 (3): 709-734. Tjiptono, F. (Translator)
- McKnight et al, “*Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology*”, *Information Systems Research*, No. 3, Vol. 13, (September, 2002), 334–359. Agung Purwanto (Translator)
- Rahmayanty, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sherren dan Hartiwi Prabowo, “*Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya Pada Retensi Pelanggan JNE Pangkalpinang*”. (Thesis Binus Jakarta. 2012), 45
- Soetomo, Ilmu Sosiatri: *Lahir dan Berkembang dalam Keluarga Besar Ilmu Sosial, Sosiatri, Ilmu, dan Metode*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2002), 45.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Bandung: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy Dan Gregorius Chandra (2012) *Pemasaran strategic*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 80

**TESIS :**

Purwanto, A. (2017). *Pengaruh Dimensi Kepercayaan Terhadap Adopsi Layanan E-Government* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).

**JURNAL :**

Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*. E-jurnal Manajemen, 5(1).

Darsono, L.I. dan Dharmmesta, B.S., “*Kontribusi Involvement dan Thrust in Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan*”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, No 3, Vol 20, (2005), 27.

Kunco Dinillah. 2019. *KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP-ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BOGOR*. Administratie: Jurnal Administrasi Publik, ISSN: 2715-2499, Volume 2 Nomor 1, April 2019.

Nadia Putri Nuraini. 2019. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES BOGOR*. Administratie: Jurnal Administrasi Publik, ISSN: 2715-2499, Volume 2 Nomor 1, April 2019.

**PERUNDANG-UNDANGAN:**

Undang-undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.