









Hoffman, K. Douglas & Bateson, John,  
E.C. 1997. Service Marketing, Concept,  
Strategies. South Western.

Husein Umar, 2005, Metode Penelitian,  
Salemba, Jakarta.

John, C dan Michael Minor, 2002, Perilaku  
Konsumen, Jilid Kedua, Erlangga, Jakarta.  
Kurdi, Maslichah. 2016.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat  
(IKM) di Puskesmas Pamarayan  
Kabupaten Serang. Jurnal Lingkar  
Widyaiswara, Edisi 3 No. 2, Apr – Jun  
2016, p.22-26.

Moenir, 2002, Manajemen Pelayanan  
Umum Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta

Sugiyono, 2018. Metode Manajemen  
Penelitian. Bandung; Alfabeta

Sugiyono, 2018. Metode Penelitian  
Kebijakan. Bandung; Alfabeta

#### **UNDANG-UNDANG**

KepmenPANRB Nomor 17 Tahun 2014  
Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman  
penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit  
Penyelenggara Pelayanan Publik.

KepmenPAN Nomor 25 Tahun 2004  
tentang Pedoman Umum Penyusunan  
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi  
Pemerintah.

KepmenPAN Nomor 63 Tahun 2003  
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik.