

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Barnes, S., & Vidgen, R (2002). *Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange*. Industrial Managemen & Data System.
- Herdiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management*. New Jersey: Prentice Hall. Inc.
- Martini. (2012). *Birokrasi Dan Politik*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ridwan, Sudrajad. (2009). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa..
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. (1995). *Manajemen Jasa*. Yokyakarta: Andi.
- Winarsih, R. d. (2011). *Pelayanan Publik*. Dalam Buku. Herdiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (Hal 11). Yogyakarta: Gava Media.
- Zeithaml, Valarie A., A. Pasuraman & Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Jurnal

- Farrida, K. P. (2016). *Penerapan Layanan E-Health di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya:Surabaya*. Universitas Negri Surabaya

- Hafizh, D. A. (2016). Inovasi Pelayanan Publik. *Studi Deskriptif dan Penerapan Layanan e-Health Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya* :Surabaya. Universitas Airlangga
- Hyjejeong, Kim And Linda S. Niehm (2009). The Impact of Website Quality On Information Quality, Value, And Loyalty Intentions In Apparel Retailing. *Journal Of Interactive Marketing*.
- Lau, Geok Then And Sook Han, Lee (1999). Customer's Trust In A Brand And The Link To Loyalty. *Journal Of Market Focussed Management*
- Ramdhani, V. D. (2015). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Gondokusuman: Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta

Internet

- Azizah, N. (2015). *Melihat E-Kios Mesin Layanan Publik Berbasis Teknologi*. <<http://www2.jawapos.com/baca/artikel/11963/melihat-ekios-mesin-layanan-publik-berbasis-teknologiinformasi>>[26-01-2015]
- Skdi. (2015). *E-Kios meraih penghargaan inotek 2015 Jawa Timur bidang Inovasi Teknologi Informasi*. Diambil kembali dari http://dinkominfo.surabaya.go.id/index.php?pages=detail_berita&id_berita=279
- Wahyu, D. (2015). *Evaluasi Pelaksanaan E-Kios Selama Enam Bulan*. <<http://www2.jawapos.com/baca/artikel/18319/evaluasi-pelaksanaan-e-kios-selama-enam-bulan>>[04-06-2015]