

DAFTAR PUSTAKA

- Alizadeh, A., Asghar Moshabaki, Seyyed Hamid Khodadad Hoseini, Asadolla Kord Naiej. 2014. *The Comparison of Product and Corporate Branding Strategy: a conceptual framework*. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM). Volume 16, Issue 1. Ver. IV (Jan. 2014), PP 14-24. Tarbiat Modares University, Iran.
- Angelova, Biljana and Jusuf Zekiri. 2011. *Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model)*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences Volume 1 No. 3, October 2011
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosianta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 17, Nomor 2. Mei-Agus 2010. Program Studi Ilmu Administrasi Departemen FISIP, Universitas Indonesia. Jakarta.
- Basri, Seta. 2009. Pengantar Ilmu Politik: Pengertian Birokrasi dan Jenis-Jenis Birokrasi Negara. <http://setabasri01.blogspot.com/2009/02/birokrasi.html>.
- Basuki, Johannes. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*. Penerbit Hartomo Media Pustaka. Jakarta.
- Chang, A., Chiang, H., & Han T. 2015. Investigating the dual-route effects of corporate branding on brand equity. *Asia Pacific Management Review*, 20 (2015), p. 120-129. <http://dx.doi.org/10.1016/j.apmr.2014.10.001>
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Farris, Paul W.; Neil T. Bendle; Phillip E. Pfeifer; David J. Reibstein. 2010. *Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education.
- Giese, Joan L. and Joseph A. Cote. 2002. *Defining Consumer Satisfaction*. *Academy of Marketing Science Review* Volume 2000 No. 1. Washington State University. <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>
- Hayes, Wayne. 2014. *Defining Public Policy*. The Public Policy Cycle Website. <http://profwork.org/pp/study/define.html>.

- Hutasoit, C.S. 2011. *Pelayanan Publik. Teori dan Aplikasi*. MagnaScript Publishing. Jakarta Timur.
- Keller, Kevin Lane. 2013. *Strategic Brand Management: building, measuring, and managing brand equity*. Fourth Edition.
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. 2010. *Rencana Strategis Kementerian Perdagangan Periode 2010-2014*.
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. 2016. *Laporan Kinerja Kementerian Perdagangan Tahun 2015*.
- Kementerian Perindustrian. 2016. *Laporan Akhir Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Perijinan (UP2) Pusat Kementerian Perindustrian Tahun 2015*.
- Kementerian Pertanian. 2016. *Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2016, Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perijinan Pertanian, Kementerian Pertanian*.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi*. Magister Administrasi Publik UGM dan Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Manullang, L. H. 2013. *Hukum Perijinan*. <http://duniahukumonline.blogspot.com/2013/05/hukum-perijinan.html>
- McCatty, Natalie. 2016. *Corporate Branding: What It is, and How to Do It Right*. Search Engine Journal. <https://www.searchenginejournal.com/corporate-branding-right/96041/>
- Mujianto, Henry. 2010. *Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Balai Latihan Kerja Dengan Metode TQM Melalui ISO 9001:2008*. Tesis Pada Program Pasca Sarjana - Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Jakarta.
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Volume 6 No. 2, September 2004. Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
- Ombudsman Republik Indonesia. 2013. *Laporan Hasil Penelitian: Kepatuhan Kementerian Dalam Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Pacelli, Marco. 2011. *What is Customer Satisfaction-Really?* ClickFox.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing* Vol. 49 (Fall 1985), 41-50.

- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1986). *"SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality"*. Report No. 86-108, Marketing Science Institute, Cambridge, MA.
- Roll, Martin. 2008. *Corporate Branding: 10 Steps To Successful Corporate Branding*. <https://www.brandingstrategyinsider.com/2008/02/10-steps-to-suc.html#>.
- Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik. Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*. Hakim Publishing. Cimahi, Bandung, Jawa Barat.
- Sallam, Methaq Ahmed. 2016. *The Impact of Brand Image and Corporate Branding on Consumer's Choice: The Role of Brand Equity*. International Journal of Marketing Studies; Vol. 8, No. 1; 2016. Canadian Center of Science and Education.
- Santosa, Perdana Wahyu dan Ayat Hidayat. 2014. *Riset Terapan, Teori dan Aplikasi*. PT. Globalstat Solusi Utama. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2012. *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Cetakan Ketujuh. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi, dilengkapi dengan Metode R & D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan, Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Cetakan Kedua. Sinar Grafika. Jakarta.
- Thijs, Nick. 2011. *Measure to Improve Improving Public Sector Performance by Using Citizen - User Satisfaction Information*. European Public Management Unit. European Institute of Public Administration. London
- Thijs, Nick and Patrick Staes. 2008. *European Primer on Customer Satisfaction Management*. European Public Management Unit. European Institute of Public Administration. London
- Zhang, Yi. 2015. *The Impact of Brand Image on Consumer Behavior: A Literature Review*. Department of Marketing, Management School, Jinan University, Guangzhou, China. Scientific Research Publishing Inc. <http://www.scirp.org/journal/ojbm>
<http://dx.doi.org/10.4236/ojbm.2015.31006>

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Dalam Satu Naskah setelah Perubahan Keempat Tahun 2002).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2013 tentang Perdagangan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2009 tentang Pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu II.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2009 tentang Pengangkatan Wakil Menteri.

Keputusan Menteri Penertiban Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Penertiban Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2010 tentang Unit Pelayanan Perdagangan

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pendelegasian Wewenang Penerbitan Perijinan Kepada Koordinator dan Pelaksana Unit Pelayanan Perdagangan.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 32 Tahun 2010 tentang Unit Pelayanan Perdagangan.

Peraturan Kepala Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi Nomor 91 Tahun 2012 tentang Pendelegasian Wewenang Penerbitan Perijinan Tertentu di Bidang Perdagangan Berjangka Komoditi Kepada UPP.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Perdagangan.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2016 tentang Ketentuan Pelayanan Perijinan di Bidang Perdagangan Secara Online dan Tandatangan Elektronik (Digital Signature).