

DAFTAR PUSTAKA

- [BPS] Badan Pusat Statistik. 2017. Kabupaten Bangka Selatan Dalam Angka 2017. Katalog: 280 Hlm.
- Barata A A. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. 2015.
- Crystalia O G. 2015. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan. 2019. Struktur Organisasi Dinas Pertanian Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan Bulan Maret Tahun 2019.
- Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan. 2019.
- Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. 2015.
- Diniah. 2008. Pengenalan Perikanan Tangkap. Bogor : Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Institut Pertanian Bogor. 62 Hal.
- Fauzi A. 2001. An Economic Analysis Of The Surplus Production And Application For Indonesian Small Pelagic Fishery. Bogor : Jurnal Prosiding Presentasi Nasional Seminar Persada.
- Harbani Pasolong. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Rajagrafinso Persada
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor Kep/06/MEN/2010 Tentang Alat Penangkapan Ikan di Wilayah Pengelolaan Perikanan Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/63/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotter P. 2002. *Manajemen Pemasaran I*. Jakarta : Prehalindo.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass.

- Livia. 2008. *Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di PPPI Muara Angke Jakarta*. Bogor : IPB. 85 Hal.
- Hasibuan Malayu S. P. 2007. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bandung. PT. Bumi Aksara.
- Mote F. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Pasien di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Semarang : Sekolah Pascasarjana, Universitas Diponegoro.
- Mulyadi D et al. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta Bandung. 127 – 128 Hlm.
- Nasution. *Analisis Pendapatan Nelayan Tradisional Dibandingkan Dengan Upah Minimum Regional Di Kecamatan Meulaboh, Kabupaten Aceh Barat*. Medan : Fakultas Pertanian, Universitas Sumatera Utara
- Peraturan Direktur Jenderal Perikanan Tangkap No 2/PER-DJPT/2019 Tentang Petunjuk Teknis Bantuan Premi Asuransi Nelayan Pada Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap
- Peraturan Direktur Jenderal Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan Nomor 12/PER-DJPSDKP/2017 Tentang Petunjuk Teknik Pengawasan Kapal Perikanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14/Permenpan/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 16/Permen- Kp/2016 Tentang Kartu Nelayan.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia No 39/Permen-Kp/2017 Tentang Kartu Kusuka.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Indonesia Nomor 5/Permen-Kp/2019 Tentang Peribahan Atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 23/Permen-Kp/2013 Tentang Pendaftaran dan Penandaan Kapal Perikanan.
- Peraturan Menteri Kelautan Perikanan Nomor 45/Permen-Kp/2014 Tentang Surat Layak Operasi Kapal Perikanan.
- Priyatno D. 2019. *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa dan Umum*. Jakarta : Andi Publisher. 233 Hal.
- Rangkuti F. 2006. *Measuring Customer Sarisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 344 Hal.
- Sekaran U. 2011. *Research Methods For Business Edisi 1 and 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sinambela LPK Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

- Siregar JPHM. 2015. Potensi Inverstasi di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2015. DKP Pemprov Kep. Babel [P2HP]. [Http://dkp.babelprov.go.id/content/potensi-investasi-diprovinci-kepulauan-bangka-belitung-tahun-2015](http://dkp.babelprov.go.id/content/potensi-investasi-diprovinci-kepulauan-bangka-belitung-tahun-2015).
- Sudirman. 2013. *Mengenal Alat dan Metode Penangkapan Ikan*. Jakarta : Rieka Cipta.
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono F dan Anastasia. 2003. *Total Quality. Management* Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono F dan Chandra G. 2005. *Service Quality & Sarisfaction*, Yogyakarta : Andi Offset. Santoso S. 2005. *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo. 152 Hal
- Pemerintah Indonesia. 2009. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2009 Tentang Perubahan atas Undang – undang Nomor 31 Tahun 2004 Tentang Perikanan