

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul sholeh, Rahman. *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Sudijono, Anas. *Statistik Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 1987.
- Prasetyo, Bambang, Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008.
- Walgito, Bimo. *Pengantar Psikologi Komunikasi*, Yogyakarta: Andi, 2003.
- Boediano. *Pelayanan prima Perpajakan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Bungin, Burhan. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana, 2006.
- . *Sosiologi Komunikasi (Teori, Paradigma dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat)*, Jakarta: Kencana, 2011.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Mulyana, Dedy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Remaja Rosda Karya, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro Cetakan Keempat, 2001.
- Rachmat, Jalaludin. *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001.
- Kasmir. *Etika customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesi, 2001.
- Nina W. Syam. *Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2011.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pestaka Pelajar, 2005.
- Ruslan, Rosadi. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2005.
- Sarwito Wirawan Sarwono. *Pengantar Psikologi Umum*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010.
- Arikunto, Suhersimi. *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta 2006.
- Soekanto, Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumber Jurnal

Alex Murtin, *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Yang diberikan Oleh Instansi Pemerintah di Kabupaten Sleman dan Bantul*, Jurnal Akuntansi & Investasi, Vol.1, No.1 januari 2008.

Muslim, Burhanudin Harahap, Kariono, *Persepsi Masyarakat terhadap Kaulitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan*, Jurnal Studi Pembangunan, Vol.1, No. 1 Oktober 2005.

Aslamia Rosa, Dessy Yunita, *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Taksi Blue Bird Palembang*, Jurnal Menejemen & Bisnis Sriwijaya, Vol.12, No.3 September 2014.

Muhammad Maskan, Alifiulahtin Utaminingsih, Bambang Soepono, *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Terminal Arjosari Kota Malang*, Jurnal Bisnis, manajemen & Perbankan, Vol.1, No.1 Maret 2014.

Sumber Internet

<http://cakrariau.com//2016/11/22/penumpang-di-pelabuhan-ro-ro-bengkalis-merasa-kecewa-terhadap-Pelayanan-penyeberangan.> diakses 8 maret 2017.

<http://Humas.BengkalisKab.Go.id/Mobile/Statis/sejarah/1> diakses pada tanggal 20 maret 2017

[http://www.Bengkalis.go.id/statis-4-kecamatan .html](http://www.Bengkalis.go.id/statis-4-kecamatan.html) diakses pada tanggal 20 maret 2017

Twin.hotel.Bengkalis.com/index.Php/12-Bengkalis/21-jadwal-kapal-Roro-air-putih-sungai-selari diakses pada tanggal 20 maret 2017

[http://www.Riau.go.id/home/content/2015/01/23/2871/-warga- minta-dishub-bengkalis-tuntaskan-proyek-ro-ro](http://www.Riau.go.id/home/content/2015/01/23/2871/-warga-minta-dishub-bengkalis-tuntaskan-proyek-ro-ro) diakses pada tanggal 20 maret 2017

[http:// riaupos.co/2141-spesial-ro-ro-bengkalis-antreanmu-kini.html](http://riaupos.co/2141-spesial-ro-ro-bengkalis-antreanmu-kini.html) dakses pada tanggal 20 maret 2017

[http://riaugreen.com/viewbengkalis/21955/pengguna -jasa-penyebrangan-di-ro-ro-bengkalis-dikenakan-bayaran-Rp30ribu-.html](http://riaugreen.com/viewbengkalis/21955/pengguna-jasa-penyebrangan-di-ro-ro-bengkalis-dikenakan-bayaran-Rp30ribu-.html) diakses pada tanggal 20 maret 2017.