

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Atmawati, R., & Wahyuddin, M. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan pada Matahari Departement store di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 5(1).
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Winiard, P. W. (2018). *Perilaku Pelanggan*. Binarupa Aksara.
- Ferdinand, A. (2019). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, I. (2019). Pengaruh Daya Tanggap dan Kinerja Pegawai Pada Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal Simplex*, 2(1), 33–40.
- Hadi, S. (2020). *Metodologi Riset*. Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. (2019). *Kualitas Layanan Publik Rancangan, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Haryani, S., & Sudiyono. (2023). Implementasi New Public Management (NPM) Badan Kepegawaian Daerah (Studi Kasus Kabupaten B). *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance*, 5(1), 330–335.
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Aset*, 12(2), 117–124.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Indeks.
- Kurniaty, H. (2022). The Effect Of Service Quality On Community Satisfaction Of Service Users In The Religious Affairs Office, Karau District, Kuala In 2022. *Pencerah Publik*, 9(1), 12–23.
- Kurniawan, A. (2018). *Transformasi Layanan Publik*. Pembaruan.
- Lupiyoadi, R. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat.
- Mahmudi. (2017). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.
- Mallu, Z. H., Ilato, R., & Igirisa, I. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Publik Pada Kepuasan Masyarakat Di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 3(1), 1–18.
- Mardiasmo. (2020). *Akuntansi Sektor Publik*. Andi.
- Moenir, H. A. . (2017). *Manajemen Layanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nurcholis, H. (2018). *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Daerah*. Grasindo.
- Pasolong, H. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Prastiwi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Publik Pada Kepuasan Masyarakat Di

- Kelurahan Air Hitam Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *EJournal Lmu Pemerintahan*, 1–18.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12).
- Rachmansyah, A., & Oetomo, H. W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan Pada PT. Dok dan Perkapalan Surabaya (Persero). *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 2(12).
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2018). *Manajemen Layanan*. Pustaka Pelajar.
- Ratnaningsih, H. P., Sugandi, Y. S., & Wiradiputra, I. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Masyarakat Pada Kepuasan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1). <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.96>
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–58.
- Setiawan, B., & Ferawati. (2018). Pengaruh Jaminan, Empati dan Keandalan Pada Kepuasan Pelanggan Pada KPR Bank BJB Cabang Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 6(1), 37–44.
- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi Layanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Alfa Beta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Thoha, M. (2018). *Perilaku Organisasi, Rancangan Dasar dan Aplikasinya*. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa*. Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Andi.
- Utami, C. W. (2020). *Manajemen Ritel*. Salemba Empat.