

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Alma, Buchari. (2012). *Quality Control and Service Management*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danang. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hamidi. (2010). *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. Kota Malang, Jawa Timur: UMM Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Layanan Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Irawan, H. (2003). *Indonesia Customer Satisfaction, Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Kashmir. (2015). *Konsep Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Martono, Nanang. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Noor. (2011). *Metodologi Penelitian*. Kencana.
- Sugiyono, Harianto. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanda. (2021). *Mal Pelayanan Publik. Percepatan Peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Yusuf, Muri. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenamedia Group.

JURNAL DAN KARYA ILMIAH:

- Aliyyah, A. F., Difhanny, C. N., Ananda, D. N., Rahma, D., Jayanti, P. D., & Agustina, D. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia. *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI*.
- Anisa, Siti. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan*.
- Indriani, Rusmiwari, Suprojo. (2017). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah

Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universita Tribhuwana Tunggaladewi.

- Irfansyah, Noor. (2020). Analisis Berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsibility), Jaminan (Assurance) Dan Empati (Empathy) (Pelayanan Satu Pintu) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Hulu Sungai Tengah (Hst) Kalimantan Selatan. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*.
- Pramesty, Rigita Suci. (2024). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Program Kendaraan Keliling Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat". Universitas Jenderal Achmad Yani.
- Pratama, Andrianto, Wahyueka. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studikasu Pada Kantor Kelurahan Sondaka Kecamatan Leweyan Kota Surakarta). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Pratiwi, Yessy Gusti Eka. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien Di Puskesmas Serring Kecamatan Medan Tembung. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok. Doctoral dissertation, Brawijaya University.
- Saputro, E. Y., Dewi, M. W., & Utami, W. B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan dan Biaya Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sawahan. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*.

DOKUMEN:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publ

