

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Al Hasin, M. B. A. (2017). Pengaruh Inovasi Melalui Media Online Terhadap Kepercayaan Merek, Loyalitas Merek, dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2).
- Al Qohirie, Mohammad Irfan. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Medan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ancok, D. (2012). *Psikologi kepemimpinan dan inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Andromeda, Kevin. 2015. “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Keragaman Produk Pakaian Via Online Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi kasus pada mahasiswa belanja online pada FEB Universitas Muhammadiyah Surakarta)”
- Antanegoro, R. Y., Sanusi, F., & Surya, D. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2).
- Ardiyanto, Roesdian Bayu. (2014). *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Surakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Aribowo, Dwi Putra Jati dan Mahendra Adhi Nugroho. 2013. “Pengaruh Trust dan Perceived of Risk Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Dengan Menggunakan E-Commerce”. *Jurnal Nominal*. FE-UNY Volume 2. Nomor 1. halaman 11-35
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Assauri, S., 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Buchari Alma (2011), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan. Kesembelian, Alfabeth, Bandung
- Christiani, C. C. C. (2013). Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal. *Serat Acitya*, 1(2), 17.
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public administration*, 94(1), 146-166.
- Ella, T., Agus, S., & Untrung, K. (2012). Analisis faktor-faktor kunci dari niat pembelian kembali secara online (study kasus pada konsumen fesh shop). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 19(2). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, September 2012, Hal. 126 – 141 Vol. 19, No. 2 ISSN: 1412-3126

- Elrado, Molden H. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2).
- Fayumi, Ah, and Endang Tjahjaningsih. (2014). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya Pada Loyalitas (Studi Pada Klien Asuransi Prudential Pru Vision Kabupaten Pati). In *Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu Unisbank 2015*. Stikubank University.
- Firdayanti, Restika. 2012. "Persepsi Risiko Melakukan E-Commerce Dengan Kepercayaan Konsumen Dalam Membeli Produk Fashion". *Journal of Social and Industrial Psychology*. FP-UNNES. halaman 1-7.
- Fontana, Avanti. 2011. *Innovate We Can!*. Bekasi : Cipta Inovasi Sejahtera
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gong, Taeshik, and Youjae Yi. (2018). The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries. *Psychology dan Marketing*, 35(6), 427-442.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara. Ikatan Akuntan Indoneisa
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Hidayati, Tetra. (2014). Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. *Journal of Innovation in Business and Economics*, 5(1), 45-62.
- Huang, Ping-Lung, Bruce CY Lee, and Ching-Chin Chen. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty in B2B technology service industry. *Total Quality Management dan Business Excellence*, 30(13-14), 1449-1465.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat. Bahasa Edisi Keempat. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasinem, Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

- Kotler, Philip & Gary Amstrong. (2011). *Principle Of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Limakrisna, Nandan dan Wilhelmus Hary Susilo. (2012) *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat
- Maharani, A.D. 2010. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang*.
- Mahmudi 2015, *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP. STIM YKPN.
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama, Mitra. Wacana Media, Jakarta.
- Moenardy, Khalid K., S. Z. Arifin, and Srikandi Kumadji. (2016). The effect of service quality and relationship marketing to customer value, customer satisfaction, switching cost, and customer retention: a case study on the customers of bank NTT at East Nusa Tenggara Province. *International journal of management and administrative sciences*, 3(4), 48-63.
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moordiningsih. 2010. Studi Korelasi Efikasi Diri Dan Dukungan sosial Dengan Prestasi Akademik: Telaah Pada Siswa Perguruan Tinggi. *Indigenous, Jurnnal Ilmiah Berskala Psikologi* vol.12, No. 1, Mei 2010 : 37-46
- Mowen, John C. Michael Minor. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Mowen, J.C., dan Minor, M. 2010. *Consumer Behavior*, Prentice Hall, Inc.
- Mulya, A. C. (2014). Analisa Persepsi Pelanggan Terhadap Kinerja Agen Properti dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-8.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurmandi Achmad. *Menejemen Pelayanan Public*. Yogyakarta: PT Sinergi Visi.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Putra, Dhion. Gama. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2118-2122

- Purnomo, S., & Qomariah, N. (2019). Improve Community Satisfaction and Trust in the Public Service Mal of Banyuwangi District. *Proceeding CelSciTech UMRI 2019*, 4, 40–47.  
[https://www.researchgate.net/publication/357303030\\_Improve\\_Community\\_Satisfaction\\_and\\_Trust\\_in\\_the\\_Public\\_Service\\_Mal\\_of\\_Banyuwangi\\_District](https://www.researchgate.net/publication/357303030_Improve_Community_Satisfaction_and_Trust_in_the_Public_Service_Mal_of_Banyuwangi_District)
- Qomariah, N. (2016). *Marketing Adactive Strategy*. Cahaya Ilmu.  
[https://www.researchgate.net/publication/326623130\\_MARKETING\\_ADACTIVE\\_STRATEGY](https://www.researchgate.net/publication/326623130_MARKETING_ADACTIVE_STRATEGY)
- Rahman, Siskawati. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (persero) area manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1).
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rezha, Fahmi. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981-990
- Rusbandi (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Survey pada One Art Production di Bandung”, pembimbing Dr. Rahma Wahdinawaty, SE., M.Si.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian–Pendekatan. Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta, ANDI.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sholihin, Mahfud dan Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Siagian, H., dan Cahyono, E. (2014), “Analisis Website Quality, Trust dan Loyalty. Pelanggan Online Shop”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8
- Sinambela 2014. *Refolusi pelayanan publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswadhi, F. (2016). Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan badan pertanahan nasional kabupaten kerinci terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Benefita*, 1(3), 177-183.
- Sugiama, Gima. (2008). *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Bandung: Guardaya.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi, I. Nyoman., 2010, *Sosiologi Pemerintahan*. Penerbit: Ghalia. Indonesia
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran, In Media*, Yogyakarta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Susanto (2014). *Manajemen Strategik komprehensif*, Jakarta Erlangga
- Suseno, Gito, and Muchsin Muthohar.. (2018). The effect of service Quality to customer satisfaction and loyalty in Sharia Bank. In *15th International Symposium on Management (INSYMA 2018)*. Atlantis Press.
- Sutarno. (2012). *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Syauqi, F. *Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Galih Production*. PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Volume 4, Nomor 1, April 2019
- Tanjung, M. S. B. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Instansi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Masyarakat Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Kantor Nagari Iii Koto Aur Malintang Kecamatan Iv Koto Aur Malintang Kabupaten Padang Pariaman* (No. vsrtw). Center for Open Science.
- Tjiptono Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi. Offset, Yogyakarta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik