

DAFTAR PUSTAKA

- Ahranjani. (2015). *Investigating The Effect Of Electronic Service Quality On Customers' Trust To Retailers*. International Journal of Asian Social Science ISSN(e): 2224-4441/ISSN(p): 2226-5139.
- Amerieska, dkk (2021). *The Impact of Digital and Green Innovation Strategy on Citizen Trust Towards Sustainable Financial Performance of Local Government*. International Journal of Finance & Banking Studies, Vol 10 No 4, 2021 ISSN: 2147-4486
- Amin, dkk (2013). *Contrasting the drivers of customer satisfaction on image, trust, and loyalty of Muslim and non-Muslim customers in Malaysia*.
- Appiah (2016). *Effects Of Services Quality On Customer Satisfaction: A Case From Private Hostels In Wa-Municipality Of Ghana*. British Journal of Marketing Vol.4, No.3, pp.48-54
- Ashari (2020). *Analisis Inovasi, Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Kepuasan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sumpersari Kecamatan Sumpersari Kabupaten Jember)*. Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Jember (7047).
- Asnawi dan Setyaningsih (2021). *Islamic Banking Service Innovation In Customer Co-Creation: Its Impact On Customer Trust, Satisfaction, And Loyalty*. Journal Of Southwest Jiaotong University Vol. 56 No. 2.
- Aspiyah (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Genteng Kabupaten Banyuwangi*. Masters thesis, Universitas Muhammadiyah Jember (8444).
- Banahene, dkk (2018). *The Impact of Customer Satisfaction on Loyalty in the Ghana Banking Sector: The Effect of Trust Mediation*. Advances in Social Sciences Research Journal – Vol.5, No.12.a
- Bramantyo, dkk (2022). *The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on the Trust and Loyalty The Case of Marine Customers of the Indonesian National Shipping Company*. Hasanudin Journal of Business Strategy Volume 4 No 1
- Carayannis, dkk (2015). *Innovation and Entrepreneurship: Theory, Policy and Practice*. Switzerland : Springer International Publishing.
- Chen, dkk (2012). *The impact of financial services quality and fairness on customer satisfaction*. Journal of Service Theory and Practice DOI:10.1108/09604521211253496.
- Cheng (2014). *The Impact of Service Innovation on Tourist Satisfaction: Evidence from the Malaysian Tourism Industry*. Global Journal of Business and Social Science Review Global J. Bus. Soc. Sci. Review 2 (3) 93 – 106 (2014).
- Choi dan Park (2014). *Investigating the effect of online service quality of internet duty-free shops on trust and behavioral intention*. Journal of Airline and Airport Management 5(2), 101-115.

- Christina dan Hartini (2020). *The Impact Of Service Innovation On Customer Satisfaction In Prodia Health*. JKBM (Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen), 7 (1)
- Cohen, dkk (2018). *Research Methods in Education*. Eighth edition. New York: Abingdon, Oxon.
- Dahlan, Sopiudin (2014). *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Penerbit Salemba.
- Daragahi (2018). *Impact of innovation on customer satisfaction: A study of the Iranian cosmetics products users*. Universidad del zulia revista venezoiana de gerenzia ano. 23 No. 81, 2018, 88-105.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- David dan Djamaris (2018). *Metode Statistik Untuk Ilmu dan Teknologi Pangan*. Cetakan pertama. Jakarta Selatan: Penerbitan Univeritas Bakrie.
- Davis, David (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. British : Pearson Education Limited.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, 2021. *Inovasi Layanan Kependudukan Banyuwangi*.
- Dolman, Gary (2017). *Measuring infrastructure aset performance and customer satisfaction: a review of existing frameworks*. Canberra : Department of Infrastructure and Regional Development Canberra.
- Dompak dan Supratama (2018). *Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru*. Jurnal Dialektika Publik - Vol. 3 No. 1 (2018)
- Doriza (2019). *The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Trust of Students at University*. Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR), 2nd International Conference on Research of Educational Administration and Management volume 258.
- Elrado, Molden, dkk (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 15 No. 2.
- Fajarini dan Meria (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty Inc)*. JCA Ekonomi Volume 1 Nomor 2.
- Gáti, dkk (2019). *The effect of communication channels and innovation behaviour on trust*. Proceedings of the European Marketing Academy, 48th, (10238).
- Ghozali, Imam (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, dkk (2020). *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Volume 3, Nomor 2.

- Gunasti (2014). Pengaruh Inovasi Produk Perumahan Terhadap Kepercayaan Konsumen Perumahan Kepada Developer (Studi Kasus Perumahan Di Kabupaten Jember). Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang, Volume 12 No. 1.
- Gunawan dan Saragih (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan* Vol. 16 No. 01.
- Hamsia, dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Perumda Air Minum Batulanteh Cabang Sumbawa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2).
- Haning, dkk (2020). *Public Trust Dalam Pelayanan Organisasi Publik, Konsep, Dimensi dan Strategi*. UPT Unhas Press : Makassar.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-71-4.
- Hashem (2015). *The Impact Of Quality Of Services In The Car Rental Companies On Customer Satisfaction*. *Journal of International Scientific Publications Economy & Business* ISSN 1314-7242, Volume 9.
- Hernon, dkk (2015). *Assessing Service Quality*. Edisi Ketiga. Chicago : American Library Association.
- Hidayat, dkk (2020). *The Influence of Service Quality on Customer Trust Based on Special Case of "XYZ" Car Brand in Indonesia*. *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 160 Proceedings of the International Conference on Business and Management Research (ICBMR 2020).
- 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.
- Horsu (2015). *Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction: A Study Of Minicab Taxi Services In Cape Coast, Ghana*. *International Journal of Economics, Commerce and Management* United Kingdom Vol. III, Issue 5
- Huddin, (2019). Analisis Faktor Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Nasabah Pada Nasabah Bri Syariah. *Jurnal Ilmiah Perbankan Syariah* Volume 5 Nomor 1.
- Husna (2020). Pengaruh Reputasi, Kepuasan Dalam Distribusi Zakat, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Baitul Mal Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* Vol. 5, No. 3, 2020
- Indrasari, Meithiana, (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit Unitomo Press.
- Kesuma (2020). Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Merek Dan Dampaknya Pada Citra Merek. *E-Journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta* (21157).

- Khan, dkk (2014). *Impact of Innovation on Customer Satisfaction and Brand Loyalty: A Case Study of Professionals*. International Journal of Management Sciences Vol. 3, No. 9, 2014, 663-672
- Khasanah, (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Wali Murid Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Tempat Penitipan Anak Aulia). Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim 19205.
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2016). *Marketing Management*. British: Kendallville
- Kozuch, Barbara dkk (2018). *Managing Public Trust*. Switzerland : Palgrave Macmillan.
- Lee and Moghavvemi (2015). *The Dimension of Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty: A Case of Malaysian Banks*. Asian Journal of Business and Accounting 8(2).
- Liu, dkk (2021). *The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust*. The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing Volume 58: 1–11
- Meywati, dkk (2021). *The Influence of Innovation Strategies and Services Quality on Customer's Satisfaction and Loyalty during Covid-19 Pandemic*. The International Journal of Social Sciences World, Vol. 3 No. 2, December 2021, pages: 64~73.
- Mo. dkk. (2021). *Analyzing the Impact of Service Quality Factors on Trust, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty of Major Telecommunication Companies in Korea*. J Korean Soc Qual Manag Vol. 49, No.4: 483-503.
- Mohamed, dkk (2018). *The Mediating Effect of Patient Satisfaction on the Patient's Perception of Healthcare Quality and Patient Trust*. Assiut Scientific Nursing Journal Vol , (6) No, (15)
- Mowen, John C dan Minor, Micheal. (2012). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Mouwen, A 2015. *Drivers of customer satisfaction with public transport services*, Transportation Research Part A, Vol. 78, no. 1, pp. 1–20.
- Mubarok dan Suparman (2019) *Pelayanan Publik Kontemporer*. FISIP UIN Sunan Gunung Djati : Bandung.
- Mulyawan, Rahman (2016). *Birokasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press, Cetakan pertama.
- Muharam dan Melawati (2019). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung*. Jurnal Administrasi Publik Vol. 1 No. 1, Maret 2019.
- Musyaffi dkk (2021). *Konsep Dasar SEM-PLS menggunakan SmartPLS*. Pascal Book : Tangerang Selatan.
- Najimdeen, dkk (2021). *The Effect of Satisfaction on Trust, Social Identification and Loyalty Amongst International Students in Malaysian Public Universities*. Al-Hikmah International Journal for Islamic Studies & Human Sciences Vol. 4, No. 3, August 2021 E-ISSN: 2773-5508.

- Normasari, dkk (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2.*
- Oña dan Oña (2014). *Quality of service in public transport based on customer satisfaction surveys: a review and assessment of methodological approaches.* TRYSE Research Group. Department of Civil Engineering, University of Granada, ETSI Caminos, Canales y Puertos, c/ Severo Ochoa, s/n, 18071 Granada (Spain).
- Osman dan Sentosa (2013). *Influence Of Customer Satisfaction On Service Quality And Trust Relationship In Malaysian Rural Tourism.* *Business and Management Quarterly Review*, 4(2), 12-25
- Panda, Tapan (2016). *Effects of Service Quality and Salesperson Characteristics on Consumer Trust and Relationship Commitment: An Empirical Study on Insurance Buyers in India.* SAGE Publications Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC DOI: 10.1177/0972262913505370 *Vision* 17(4) 285–292.
- Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Negara Riset Dan Teknologi Republik Indonesia Dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Peraturan Bersama Menteri Negara Riset Dan Teknologi Republik Indonesia Dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: 03 Tahun 2012 Nomor: 36 Tahun 2012 Tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.
- Pramana dan Rastini .(2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No.1, 2016: 706-733.
- Pratiwi dan Hasin (2017). Pengaruh Inovasi Melalui Media Online Terhadap Kepercayaan Merek, Loyalitas Merek, Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Gojek Di Universitas Islam Indonesia). Undergraduate Thesis, Universitas Islam Indonesia, 5436

- Priansa, Donni Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pribadi (2020). Pengaruh kualitas pelayanan islami melalui kepuasan konsumen terhadap kepercayaan konsumen: Studi pada Jamaah Tombo Ati Muslim Tour & Travel Malang 3 tahun terakhir. Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim 19205
- Priyono (2014). *Metode penelitian kuantitatif*. Zifatama Publishing: edisi revisi, sidoarjo.
- Rahhal (2015). *The Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation in Syrian Mobile Telecommunication Services*. International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X, Volume 4 Issue 5, May. 2015, PP-81-89.
- Rahman (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Area Manado. Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januari 2019, Hal. 301 – 310
- Rogers, Everett M. (2018). *Diffusion of Innovations*. Edisi ke 8. New York : A Division of Simon & Schuster, Inc.
- Sandu dan Sodik (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing: Yogyakarta.
- Setianingsih, dkk (2019). Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah (Strudi Kasus Pada Pt Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk Di Wilayah Depok). imea-Jurnal Inovasi Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi Vol 1 No 1 April 2019 E-Issn : 2684-8031.
- Sekaran dan Bougie, (2016). *Research Methods for Business: A skill Building Approach*. 7th Edition, John Wiley & Sons Inc. New York, US.
- Sholihin dan Ratmono. (2021). Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis. Penerbit Andi, edisi Kedua : Yogyakarta.
- Sohaib, dkk (2016). *Underlying Effect of Customer Satisfaction on Repurchase Intentions: Mediating role of Trust and Commitment*. European Journal of Business and Management ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.8, No.10, 2016
- Sukmawati dan Massie, (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado. Jurnal EMBA Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.729-742.
- Swatyas (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dengan Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pemerintah Desa Dengan Sistem Smart Kampung Di Kabupaten Banyuwangi). Masters thesis, Universitas Muhammadiyah Jember
- Tarumingkeng, Rudy dan Suwono, Chandra (2017). *Kreativitas Dan Inovasi : Kunci Kesuksesan*. Bogor : Halaman Moeka Publishing.
- Taufiqurokhman dan Satispi, Evi (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan : UMJ PRES.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Hahs-Vaughn, L Debbie (2017). *Applied Multivariate Statistical Concepts*. New York: Abingdon, Oxon.
- Witte.S.Robert dan Witte.S.John (2017). *Statistics*. Eleventh Edition. Netherlands: The M.C. Escher Company.
- Yildiz, Emel. (2016). *Effects Of Service Quality On Customer Satisfaction, Trust, Customer Loyalty And Word Of Mouth: An Application On Cargo Companies In Gümüşhane*. Global Journal of Economics and Business Studies Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi Volume: 6 Issue: 12 (81-88).
- Zarei, dkk (2015). *The Effect of Hospital Service Quality on Patient's Trust*. Iran Red Crescent Med J. 2015 January; 17(1): e17505.
- Zghoul dan Haddad (2021). *The Influence of Product Innovation on Customer Satisfaction in the Pharmaceutical Sector in Jordan*. International Journal of Applied Research on Public Health Management Volume 6, Issue 1
- Zoubeyda and Abderrezzak (2020). *Innovation effect on brand trust case of Algerian consumer*. Review of Finance and Markets VOL: 07 / N: 01 (2020),p 20-35.
- Zulhelmi dan Santoso (2018). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Persepsi Harga Dan kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Produk Yang mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada “Atala Art” Di Jepara). Diponegoro Journal Of Management, Volume 7, Nomor 3, Tahun 2018, Halaman 1-9.