

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Ade Syarif Maulana. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*. Jurnal Ekonomi, Volume 7 Nomor 2
- Afandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Yogyakarta : Nusa Media.
- Andrizaman, Affan. 2019. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) Di dinas Tenaga Kerja Kota Bandung*. Jurnal Unpas, tahun 2019
- Aria Mulyapradana dan Atik Indah Lazulfa. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kkualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Insitusi Politenik Ganesha Medan, Volume 1 Nomor 2 : 1-17.
- Arianto, N., Patilaya, E. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n PEPPER PADA PT MITRA BUSANA SENTOSA BINTARO*. Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Volume 6, Nomor 2.
- Bacal dan Robert. 2012. *Performance Management Terjemahan Surya Dharma dan Yanuar Irawan*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Bismawati. 2016. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara*. eJurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 3, Maret 2016 hlm 1-12.
- Deffy Susanti. 2018. *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa*. INFOTECH journal Volume 4 Nomor 1
- Denny Erica. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta*. Perspektif, Volume 16 Nomor 2

- Edi Sutrisno dan Joko Mariyono. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Keluarganya Warga Binaan Pemasyarakatan) Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi*. MULTIPLIER – Vol. I No. 1 November 2016.
- Edy Sutrisno, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak Ke Enam*. Jakarta : Pranada Media Group.
- Eigis Yani Pramulaso. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan*. Perspektif Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika Volume 18 Nomor 1
- Ela Romadhona dan Mahendro Sumardjo. 2022. *The Effect of Service Quality, Employee Performance, and Employee Competence on Community Satisfaction in East Pademangan Village, Indonesia*. Transformasi: jurnal manajemen pemerintahan, Volume 14 Nomor 2
- Fahmi, Irham. 2014. *Analisa Kinerja Keuangan*. Bandung : Alfabeta
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fitzsimmons, James A., Mona J. Fitzsimmons, Sanjeev K. Bordoloi. 2014. *Service Management, 8 th Edition*. New York : McGraw Hill.
- Freda Habib dkk. 2021. *Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Drive Thru Tahun 2020*. Jurnal Ilmiah Scriptura Vol. 11 No. 1 JULY 2021.
- Gajendra Sharma and Li Baoku. 2013. *Customer satisfaction in Web 2.0 and information technology development*. National Natural Science Foundation of China (NSFC)
- Haag dan Keen. 1996. *Information Technology: Tomorrow's Advantage Today*. Hammond: Mcgraw-Hill College
- Harahap, A.S. & Angelia, N. 2016. *Peranan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat DPRD Kabupaten Padang Lawas*.

Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area, Nomor 4 Volume 1:
29-42

Herlina Werianty Paongan. 2014. *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Pemustaka Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara*. JUPITER Vol.XIII No.2, hal 11 – 21.

Herlinda. 2016. *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser*. eJournal Ilmu Pemerintahan 2016, Volume 4 Nomor 1: 306 – 318 ISSN 2477-2631

Ira, Astari. 2018. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat*. ejurnal.untag 2, No 3

Islamiyah dkk. 2021. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa*. Journal unismuh Volume 2, Nomor 5, Oktober 2021

Islamiyah dkk. 2021. *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa*. INFOTECH journal Volume 4 Nomor 1 Tahun 2018.

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada

Kaswan. 2017. *Psikologi Industri & Organisasi*. Bandung: Alfabeta.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks.

Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3* Cetakan. Jakarta: Rajawali

Kotler, Philip. 2019. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhalindo

Kumayza, T. N. 2014. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN TENGGARONG KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA*. MAHAKAM: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Volume 3 Nomor 1.

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT.Refika Aditama
- _____. 2015. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT.Refika Aditama
- Muhamad Muslihudin dan Oktafianto. 2016. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Volume 1 Nomor 1 Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusataka Pelajar.
- Rintho, Rante Rerung. 2018. *E-Commerce Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Deepublish
- Rismawati, Mattalata. 2018. *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Makassar : Celebes Media Perkasa
- Romney, Marshall B. dan Steinbart, Paul Jhon. 2016. *Sistem Informasi. Akuntansi, Diterjemahkan oleh Kikin dan Novita*. Jakarta : Salemba Empat
- Septiana dan Nawangsari. 2022. *Pengaruh kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Candi Sidoarjo*. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, Volume 4 Nomor 3, 1645-1656.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto, Dwi, dkk. 2017. *RITEL Pengelolaan dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Tata Sutabri. 2014. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Zaida Rizqi Zainul dkk. 2020. *Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Volume 8, Nomor 1, Juni 2020.

