

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Adawiyah. (2016). *Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi*. 2(September), 1–23.
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1–13.
<https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>
- Angin dan Adawiyah. (2023). Population and Civil Registration Public Services Digital Transformation During the Covid-19 Pandemic. *Journal of Government and Civil Society*, 7(1), 140-158.
- Cahya Ningtyas, V. N., & Angin, R. (2023). Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(1), 11. <https://doi.org/10.47134/par.v1i1.1937>
- Deddy. (2015). *Ilmu Komunikasi suatu pengantar*. Bandung: PT Remaja. Rosdakarya.
- Firmansyah dan Rosy. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120.
<https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim dan thawil. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 2(1), 1–9.
<https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 413–423.

Kotler. (2009). *Manajemen Pemasaran. Indeks, Jakarta.*

Kotler and Keller. (2018). *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran).*
Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara.

Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44.
<https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>

Oliver. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer, Second Edition, Routledge, New York.*

Parasuraman. (2014). *The Behavioral Consequences Of Service Quality. New Jersey : Prentice Hall.*

Pasolong. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.*

Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74.
<https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>

Ronald dkk. (2009). *Why and How to Measure Customer Satisfaction. National Business Research Institute. Diunduh dari <https://www.nbrii.com/customer-surveywhite-papers/why-and-how-to-measure-customer-satisfaction/>.*

Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks "Soliditas" (J-Solid)*, 4(1), 43. <https://doi.org/10.31328/js.v4i1.2167>

Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*,

3(1), 241. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>

Singarimbun, M & Effendi, S. (2011). *Metode Penelitian Survei*. LP3S.

Siroj, S., Nurwidiawati, D., Mailani, A., Syachwaldi, R. A., Irawan, A.,
Nurohman, M. Y., & Aditya, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *El-
Ecosy : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 1(1), 1.
<https://doi.org/10.35194/eeki.v1i1.1134>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tamara, I.E., N., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang
Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi,
Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3523–3532.

Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta*.

Tjiptono & Anastasia. (2019). *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, dan
Strategi*. Yogyakarta : ANDI.

Wicaksono, I. W., & Ilmi, M. R. (2022). Implementation Of Daily Services For
Jember Population Administration Lahbako (Daily Service for the Jember
Population Administration) IN AMBULU DISTRICT. *Politico*, 22(1), 24–
36. <https://doi.org/10.32528/politico.v22i1.7671>