

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditi. Bunga dan H.M. Hermansyur, 2017, Pengaruh Inovasi Dan Kreativitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Di Kota Medan, Program Studi Manajemen STIE Harapan, *Jurnal Manajemen Tools*, Vol. 7 No. 1 Juni 2017.
- Andaleeb, SS, 1992, The Trust Concept: Research Issues For Channels Of Distribution, *Research In Marketing* Vol 11. Pp237-248.
- Anderson & Weitz, 1989. The Use of Pladges to Build And Sustain Commitment In Distribution Channels, *Jurnal of Marketing Research*, Vol 29, No. 1. Pp 18-34.
- Ansari, Muhammad Insa, 2016, Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Usaha di Aceh Besar dan Aceh Barat Daya Kanun. *Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 18, No. 1, (April, 2016), pp. 17- 5. ISSN: 0854-5499.
- Atmawati, Rustika dan M. Wahyuddin. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store Di Solo Grand Mall. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta DAYA SAING *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 5, No. 1, Juni 2004.
- Azis, Assriel dan Nurhadi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kesetiaan Konsumen, 2016, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia, *Jurnal Economia*, Volume 14, Nomor 1 April 2018
- Burhanuddin Nurfardiansyah, Rafiqah, Arman, Fatmah Afrianty Gobel, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Di Puskesmas Paccerakkang Kota Makassar, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, *Jurnal Kesehatan*, Vol. 1 No. 3 (Juli, 2018) E-ISSN 2614-5375
- Doney & Cannon, 1997, An Examination of the nature of trust in buyer seller relationship. *Journal of Marketing*. Vol 61 No 2 pp 35-51.
- Fachrudin, Mohammad, *Otomasi Pelayanan Perizinan, Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Madya Pabean C Kota Baru*. Seminar Nasional I Universitas Pamulang Program Studi D3 Akuntansi Aula Rektorat, 13 Desember 2018 ISSN : 977 25993430 04.
- Geyskens, Steenkamp, Scheer & Kumar, 1996. The Effect of Trust and Interdependence of Relationship Commitment: A Trans Atlantic Study, *International Journal of Research In Marketing*. Vol 13 pp 3-17.
- Guntur SW, Muhammad, 2006, *Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PDAM Kota Surakarta)*. Fakultas Ekonomi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah, Surakarta.

- Hariany, Zulfida dan A. Rahim Matondang, 2014, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di PUSKESMAS XXX. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol 5, No. 2, Maret 2014 pp. 17-21 ISSN 2443-0579 online / ISSN 2443-0560 print.*
- Hermawan, Wawan, Dedi Budiman, dan Parulian Hutagaol.2016. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor.* Jur. Ilm. Kel. & Kons., Januari 2016, p : 65-75 Vol. 9, No.1 ISSN : 1907 – 6037 e-ISSN : 2502 – 3594 Fakultas Ekonomi Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Junior, Marten Prasetyo, 2016, *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang).* Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kartikaningdyah, Ely, 2012, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. *Jurnal Integrasi* vol. 4, no. 2, 2012, 136-147 ISSN: 2085-3858 (print version).
- Lupiyoadi, 2006, Faktor Utama Penentu Kepuasan. *Jur. Ilm. Kel. & Kons.*, Januari 2016, p : 65-75 Vol. 9, No.1 ISSN : 1907 – 6037 e-ISSN : 2502 – 3594
- Maduratna, Enggal Sari, 2016, Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di RSUD Kabupaten Sampang. (Studi Deskriptif Di RSUD Kabupaten Sampang). *Jurnal Administrasi Publik* ISSN : 0216-6496 Desember 2016, Vol. 14, No. 2, hal 197 – 211 Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Mahmudah, Lilik dan Meirinawati, 2016, *Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu Di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik.* Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
- Moorman, Zaltman & Despande, 1992, Relationship Between Providers and User of Market Reasearch: The dynamics of trust within and between organization, *Journal of Marketing Research.* 314:328.
- Mote, Frederik. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di PUSKESMAS Ngesrep Semarang.* Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ningtyas, Rahayu, Nina Widowati, dan Maesaroh, 2014, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Di PUSKESMAS Bandarharjo Di Kabupaten Semarang Utara.* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Jl.Prof Soedharto SH, Kampus Tembalang , Semarang.

Nurba, Erllyn, 2012, Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada PUSKESMAS Loa Janan. *JURNAL EKSIS* Vol.8 No.2, Agustus 2012: 2168 – 2357.

Peppers and Roger, 2004:45. *Managing Customer Relationship*. Canada: Willey.

Sigit, Reza Dimas dan Farah Oktafani, 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung)*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom, Bandung, Indonesia, Jurnal September 2014

Soesanto, Harry dan Yashinta Asteria Norhermaya, 2016, Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.Co.Id), *Diponegoro Journal Of Management* Volume 5, Nomor 3, Tahun 2016, Halaman 1-13, ISSN (Online): 2337-3792

Saputra, Trio, 2016, Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar), *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah* Vol. 4 No. 2, Oktober-Desember 2016 ISSN: 2338-4603 (print); 2355-8520 (online) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

Sari, Maria Agustini Permata, 2014, Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BMPT) Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Borneo Administrator* / Volume 10 / No. 2 / 2014.

Sukanti, Sri, 2015, Analisis Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di PUSKESMAS Kalicacing Kota Salatiga. *Jurnal Among Makarti* Vol.8 No.15, Juli 2015. Salatiga.

#### **Peraturan Perundang Undangan :**

Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang - Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

PP No 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal

Keputusan MENPAN Nomor : KEP/63/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik. Jakarta.

Keputusan MENPAN Nomor : /KEP/25/M.PAN/2/2004 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM. Jakarta.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.

Peraturan Bupati Jember Nomor 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan Kabupaten Jember

