

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliansyah, T., Hafasnuddin, S. (2012). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 1(1), 32–39.
- Indriantoro, N. & S. B. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. BPFE UGM : Yogyakarta
- Indriastuti, S. U., & Tri, R. (2010). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10(2), 166–167.
- Kotler, P. & Keller K. . (2009). *Manajemen Pemasaran , Jilid 1*. Erlangga: Jakarta.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi, Bagaimana Meneliti Dan Menulis Tesis*. erlangga: Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat : Jakarta.
- Mantri, A., Iskandar, A. B., & Purnamasari, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bogor Effect of Service Quality on Satisfaction Community in the Development of Participants Card National. *Jl. Tol Ciawi*, 3(211), 2442–3971.
- Manulang, M. & H. E. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indomedia Pustaka : Yogyakarta.
- Mulyapradana, A. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 1(2), 132–138. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/1990/1557>
- Oei, I. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran : Cara Praktis Meneliti Konsumen Dan Pesaing*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Paramita, R.W & Rizal Novansyah. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Buku Ajar Perkuliahan*. Azyan : Yogyakarta.
- Polignano, M. V. (2019). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699
- Priansa, donni juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada era Media Sosial*. Pustaka Sertia : Bandung.

- Ratnasari, R.T & Aksa M.H. (2011). *Teori Dan Khusus Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia : Bogor.
- Rezha, F. (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 Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(5), 981–990.
- Santoso, A. (2013). *Perekonomian Indonesia Masalah Potensi dan Alternatif Solusi*. Alfabeta : Bandung.
- Sinaga, J., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7–14.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed & Methods)*. Alfabeta : Bandung.
- Sukma, H., & Utomo, H. (2020). *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada polsek tengaran polres semarang*. 78–92.
- Tamara, N. I., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Minahasa Selatan the Effect of Service Quality Against Kawangkoan Communities Under Kecamatan Amurang Barat in Minahasa Selatan District. *Jurnal Emba*, 6(4), 3523–3532.
- Teuku Aliansyah, Hafasnuddin, S. (2012). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 1(1), 32–39.
- Tjiptono, F. & Chandra G . (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Andi : Yogyakarta.
- Trio Saputra. (2017). Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 2(Vol 4 No 2 (2016):