

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.
- Abdullah Thamrin dan Francis Tantri. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Agustyn, Renata Riskia. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Universitas Diponegoro , 12-15.
- Fandy Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa* . Malang : Banyumedia.
- Hana Catur Wahyuni, S.T., M.T; dkk. (2015). *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- 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.
- Kirom, D. H. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- 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.
- Margono. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan* . Jakarta: Rineka Cipta.

- Marsono. (2017). *Membangun Model Pelayanan Publik Desa: Mendekatkan Pelayanan Masyarakat Ditingkat Lokal*. Jurnal Borneo Administrator/Volume 13/No. 1/2017 , 1-20.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- 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>
- Neng Kamarni, S. M. (September 2011). *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 2, Nomor 3 , 1-34.
- Puspitowati. (2011). *Pelaksanaan Tertib Administrasi Kependudukan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Di Kota Semarang*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Hukum Universitas Islam Sultan Agung. Semarang: (tidak dipublikasikan).
- Oei, I. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran : Cara Praktis Meneliti Konsumen Dan Pesaing*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Ones Gita Crustalia. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- 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.
- Puspitowati. (2011). *Pelaksanaan Tertib Administrasi Kependudukan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Di Kota Semarang*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Hukum Universitas Islam Sultan Agung. Semarang: (tidak dipublikasikan).
- 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.

- Safitri, N. N. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- 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): Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah), 89–100. <https://doi.org/0000-0002-5642-2339>

Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 04(01), 1–6.

Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Raja Grafindo Persada : Jakarta.

