

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2017). *Analisis Regresi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE.
- A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2017
- Armistead, C.G., G. Clark. (1996). *Customer Service And Support (Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan)*. PT Elex Media Komputindo – Kelompok Gramedia, Jakarta, hal. 43-47
- Bakry, U. S. (2016). *Pedoman Penulisan Skripsi Hubungan Internasional*. Yogyakarta: Deepublish.
- Budiyanto, A. (2021). *Pemasaran Jasa Pengertian dan Perkembangan*. Jakarta: Cipta Media Nusantara.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 18-27.
- Firdaus dan Fakhry Zamzam. 2018. *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Gunawan, I. (2017). *Pengantar Statistik Inferensial*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Karlina, E., Rosanto, O., Saputra, N. E., Sitasi, C., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta*, 3(1), 7-16.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, P & Keller.(2006).*Marketing Management*.New Jersey:Prentice Hall.
- Lakmi, A. R. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung. In *Prosiding Seminar Administrasi Negara Universitas Udayana* (pp. 112-130).
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara

- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(01). Nugroho, A. 2011, Perancangan dan Implementasi Sistem Basis Data. Andi, Yogyakarta
- Nuralam, I. P. (2017). Etika Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah. Malang : UB Press.
- Paramita, Daniar, R. W., & Rizal, N. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa*. Yogyakarta: Azyan Mitra Media.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Pratama, A. W. E. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan ota Surakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Putra, D. G. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Rahmadana, M.F., dkk. (2020). Pelayanan Publik. Medan : Yayasan Kita Menulis.
- Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Rusydi. 2017. Customer Excellence, Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Sinaga, J. O., & 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.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. (2014). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Siregar, S. (2015). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswadhi, F. (2016). Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan badan pertanahan nasional kabupaten kerinci terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Benefita*, 1(3), 177-183.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi

- Kependudukan: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Visionida*, 7(1), 14-21.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, Y., & Slamet, A. (2017). *Statistika Inferensial*. Yogyakarta: Andi.
- Tamara, N. I., 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).
- Tjiptono. 2019. Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta: Andy
- Utami, C. W. 2010. Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern, Jakarta: Salemba Empat.
- Widarjono, A. (2015). *Statistika Terapan dengan Excel & SPSS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

