

DAFTAR PUSTAKA

- Astri, f. (2021). Kepuasan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap dan, masyarakat pada pembuatan e-ktip di dinas kependudukan tolitoli, pencatatan sipil kabupaten. *Media bina ilmiah*, 15(9).
- Damayanti, I. D., suwena, k. R., & haris, i. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (ikm) kantor kecamatan sawan kabupaten buleleng. *Pendidikan ekonomi undiksha*, 11(1), 21–32.
- Drs. Syahrudin, M.Pd & Drs. Salim, m. P. (2014). *Metode penelitian kuantitatif*. Ciptapustaka media.
- Hariyanto, B., Bojonegoro, P., Susanto, H., & Sulistyowati, A. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Skck Melalui Kinerja Petugas Skck. In *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik* (Vol. 4, Issue 2).
- Indrasari, D. M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. In *Unitomo Press*.
- Kurdi, M. (2016). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang. *Jurnal Lingkar Widya Swara*, 3(2), 22–26.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat.
- Manullang, & Hutabarat, E. (2016). Manajemen Pemasaran. In *manajemen pemasaran* (pertama, p. 240). Indomedia Pustaka.
- melani zalyus, firda. (2020). Memepertimbangkan Perspektif Service-Dominant Logic Sebagai Strategi Pemasaran Di Agro Tawon Wisata Petik Madu, Lawang. *Profit*, 14(02), 21–31.
- <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.02.3>
- Muhlisin. (2018). *Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Di Kantor Camat Bayung Lencir Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin*. 3(1), 54–62.
- Mulyawan, D. R. (2016). Birokasi Dan Pelayanan Publik. In *UNPAD PRESS* (1st ed.).

- Noraini, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Parenggean. *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 9(1).
- Nuraini, N. P., Maksudi, B. I., & Purnamasari, I. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Bogor*.
- Nurdiansyah, Y., Putri, E., Wulandari, A., Ayu, D., & Wulandari, R. (2020). Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Website SKCK Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Banyuwangi) 1. In *Informatics Journal* (Vol. 5, Issue 2).
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Octavia, A., Suswitaroza, & Anwar, A. P. (2012). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di Rsud Raden Mattaheer Jambi*. 1(1), 11–30.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Primadonawati, A., Mudjib Musta, M., Suindyah Dwiningwarni, S., & Ilmu Ekonomi, M. (2018). *Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemohon SKCK Di Polsek Kota Jombang*.
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Universitas Brawijaya Press.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (21st ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. In *Cetakan ke Tujuh*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)* (3rd ed.). Alfabeta.
- Supyan, Nurani, Muhammad Hidayat, and A. D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tammerodo Kec. Tammerodo Sendana Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 2(3), 355–364.
- Tamara, N. I., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen,*

Bisnis Dan Akuntansi, 6(4), 3523–3532.

- Tjiptono, F., & Anastasia Diana. (2016). *Pemasaran, Esensi & Aplikasi* (Pertama, p. 2). C.V Andi Offset.
- Ulumudin, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut*. www.journal.uniga.ac.id
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (cetakan 11). Rajawali Pers.
- Wibowo, L. A., & Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran* (Cetakan Ke, p. 108). Penerbit Alfabeta.
- Wijono, H., & Wibowo, A. H. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan (SKCK) Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Satuan Intelkam Polres Situbondo*.
- Wiwik Sulistiyowati, ST., M. T. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (S. B. Septi (ed.)). UMSIDA Press.
- Yulia, farida, Lamsah, & Periyadi. (2019). *Buku Manajemen Pemasaran_compressed.pdf* (Issue April, p. 79).
- Zuchri Abdussamad, Arifin Tahir, I. K. S. A. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Di Gorontalo Utara). *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 45–62.