

DAFTAR PUSTAKA

- Aliansyah, T., Hafasnuddin, & Shabri. (2012). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 32–39.
- Cheng, J. F., Huang, X. Y., Lin, M. C., Wang, Y. H., & Yeh, T. P. (2018). A mental health home visit service partnership intervention on improving patients' satisfaction. *Archives of Psychiatric Nursing*, 32(4), 610–616. <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2018.03.010>
- Damayanti, L. 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.
- Dr. Sandu Siyoto, SKM., M.Kes. (2015).
- Ekananda, M. (2015). *Ekonometrika Dasar Untuk Penelitian Ekonomi, Sosial dan Bisnis* (pertama). Wacana Media.
- Febriati, E. C. (2013). Analisis Penerapan Psak 55 Atas Cadangan Kerugian Penurunan Nilai. *Jurnal EMBA*, 1(3), 207–217. <https://doi.org/10.16194/j.cnki.31-1059/g4.2011.07.016>
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ I*, 1(1), 40–54.
- Husaini, F. R. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Jne Candi Gebang Yogyakarta. *Manajemen Operasional*.
- Kadek Indri Novita Sari Putri, I. N. N. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(8), 247815.
- Kamoda, A. P. D. A. (2020). Evaluasi Pelayanan Publik Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Di Polisi Daerah Sulawesi Utara. *Jurnal Politico*, 9(4), 1–15.
- Kurdi, M. (2016). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 3(2), 22–26.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Dta dengan IBM SPSS 22.0)* (Cetakan ke). Alfabeta.

- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat.
- Mahdi, A., & Mujahidin. (2014). *Panduan Penelitian Praktis Untuk Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi* (Cetakan Ke, p. 107). Alfabeta.
- 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, R. (2016). Birokrasi dan pelayanan publik. In: *unpad press Pagess: 1-250*.
- Muttaqien, F. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah. *Jobman*, 2(2), 121–127.
- Noor, S. (2014). Daihatsu Luxio Di Malang. *Intekna*, 2.
- Nurani, Hidayat, M., & Djalantae, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Tammerodo Kec. Tammerodo Sendana Kabbupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 2(3), 355–364. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/1208>
- Nurdiansyah, Y., Wulandari, E. P. A., & Wulandari, D. A. R. (2020). Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Website SKCK Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *INFORMAL: Informatics Journal*, 5(2), 72. <https://doi.org/10.19184/isj.v5i2.18669>
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Nurifadila, Sutomo, M., & Asriadi. (2015). Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Merek Sepeda Motor Merek Honda Nurfadila. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 1(3), 319–332.
- Octavia, A., Suswitaroza, & Anwar, A. P. (2012). *Analisis Kepuasan Pasien*

Rawat Inap Bangsal Jantung Di Rsud Raden Mattaher Jambi. 1(1), 11–30.

- Ogi, I. W., Moniharapon, S., & Diza, F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 109–119.
- Pongtukuran, A. K., Mengga, G. S., & Ronal, M. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Terapan (JESIT)*, 2(1), 99–116.
- Prasetya, A. Y. (2013). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Konsumen Berbelanja Online Melalui Kepercayaan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 4, 1–7.
- Prastiwi, R. D. (2017). *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. 3*, 1–26.
- Primadonawati, A., Musta'in, M. M., & ... (2018). Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemohon SKCK Di Polsek Kota Jombang. *Journal of Public ...*, 1–16.
- Pujiono, S., Amborowati, A., & Suyanto, M. (2013). Analisis Kepuasan Publik Menggunakan Weka Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Yogyakarta. *Data Manajemen Dan Teknologi Informasi (DASI)*, 14(2), 45.
- Purnia, D. S., Hidayat, A., & Alawiyah, T. (2019). *Metode RAD Pada SIKEPALA (Studi Kasus Kepolisian Resor Ciamis)*. 5(1), 29–43.
- Ramadhani, I., Elpawati, & Puspitasari, R. A. (2018). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Pada Budidaya Tambak Intensif Udang Vannamei Di Kecamatan Punduh Pedada Kabupaten Pesawaran Lampung. *Jurnal Agribisnis*, 12(1), 61–74.
- Riduwan. (2018). *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis* (M. P. Prof. Dr. H. Akdon & M. . Zainal Arifin (Eds.); cetakan 11). Alfabeta.
- Sasmita. (2017). *No Title*.
- Sepang, J., Mananeke, L., & Sahangamu, S. (2015). Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 1084–1095.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Sugiyono. (2013). *Cara Mudah Menyusun Skripsi Tesis dan Disertasi*. Alfabeta : Bandung.
- 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.
- Suhartanto, D., Djatnika, T., Ruhadi, & Triyuni, N. N. (2017). *RITEL Pengelolaan dan Pemasaran* (Cetakan Ke, p. 139). Penerbit Alfabeta.
- Sukma, H., & Utomo, H. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenggara Polres Semarang. *Among Makarti*, 13(1), 78–92. <https://doi.org/10.52353/ama.v13i1.192>
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis Dan Disertasi* (A. Cristian (Ed.); D. ANDI OFFSET).
- Sumarauw, J., Jorie, R., & Victor, C. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Bank Bca Tbk. Di Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 671–683.
- Susilowati. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Tanggungjawab, Dan Sikap Terhadap Kepuasan Masyarakat Unit Pembinaan Masyarakat Polsek Dusun Timur Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(2), 288–300. <https://doi.org/10.35972/jieb.v4i2.220>
- Syaifulloh, M. D. (2011). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Paramedina Tlogosari Semarang*.
- Talla, S. A. El, Farajallah, A. M. A., Abu-naser, S. S., & Shobaki, M. J. Al. (2018). *Intermediate Role of the Criterion of Focus on the Students Benefiting in the Relationship between Adopting the Criterion of Partnership and Resources and Achieving Community Satisfaction in the Palestinian Universities*. 2(12), 47–59.
- Tumbuan, W., Kawet, L., & Pontoh, M. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan*

Akuntansi, 2(3), 285–297.

Wibowo2, H. W. A. H. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan (Skck) Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Satuan Intelkam Polres Situbondo*. 13(2), 67–84.

Wiwik Sulistiyowati, ST., M. . (2018). BUKU AJAR KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA. IN *UMSIDA PRESS* *Pages* :1-182.

Yulia, farida, Lamsah, & Periyadi. (2019). *BUKU MANAJEMEN PEMASARAN_compressed.pdf* (Issue April, p. 79).

