

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard Berry. 2011. A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*, Volume 49.
- Abdulrahman, M., & Ali, S. 2012. *Panduan Praktis Memahami Penelitian. (Bidang Sosial-Administrasi-Pendidikan)*. Bandung: Pustaka Setia
- Akbar, R. N., Arifin, Z., dan Sunarti. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 31(1).
- Aliansyah, T., Hafasnuddin, dan Shabri, 2012, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, *Jurnal Manajemen Pasca Sarjana Universitas Syiah Kuala*, ISSN 2302-0199 pp, 32-39.
- Amanda, L., Yanuar, F. & Devianto, D. 2019, 'Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang', *Jurnal Matematika UNAND*, vol. 8, no. 1, pp. 179–188
- Anggraeni, J., Paramita, P. D., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Keanekaragaman Produk, Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Impulse Buying di Butik Cassanova Semarang. *Journal Of Managemant*, 2(2), 1-20.
- Atminto & Winarsih, A. S. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka.
- Batari, A., Bima, J., & Rahman, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Ford. *Seiko: Journal of Management & Business*, 2(1), 1-12.
- Berry, Parasuraman dan Zeithaml, V.A. (1985). Conceptual Model of Service. Quality and its implication for future research. *Jurnal Marketing*, Vol 49. 41-50
- Dita, P., Sulistyan, R. B., & Kasno, K. (2019). Menilai Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Pada Puskesmas Jatiroto. *Jobman: Journal Of Organization And Bussines Management*. 2(1), 63-66
- Falah, S., Subandi, W., dan Noor, Y. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB*. 3(2). 697-706.
- Gunawan, i., dan Alfionita, M. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress*. 3(1). 1-14.

- Hapsari, E. S., Robustin, T. P., & Darmawan, K. (2019). Dimensi Kualitas Pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Dalam Mewujudkan Kepuasan Pemohon SIM Di Kabupaten Lumajang. *Jobman: Journal of Organization and Bussines Management*. Vol 2, No 1 (2019), hal. 20-23.
- Hendri, Jhon. (2009). *Riset Pemasaran. Merancang Kuesioner*. Universitas Gunadarma.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M. Achmadi, T. A. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish Publisher
- Lovelock, Christopher., Wirtz Jochen., Mussry, Jacky. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa: manusia, teknologi, strategi (perspektif indonesia)*. Edisi 7, Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Lusch, R.F., dan Vargo, S. L. & Wessel, G. 2008. Toward a conceptual foundation for service science: Contributions from service-dominant logic. *IBM System Journal*. 47(3): 1-10.
- Mayasari, A. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. 3(2). 36-44.
- Melani zalyus, F. (2020). Mempertimbangkan Perspektif Service-Dominant Logic Sebagai Strategi Pemasaran Di Agro Tawon Wisata Petik Madu, *Lawang. Profit*, 14(02), 21–31.
- Moenir, A.S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi. Aksara
- Mulyono. 2018. *Berprestasi Melalui JFP Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Ratnasari, T. Ririn., Aksa, M. H., 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit: Ghalia Indonesia
- Rosy, B., dan Firmansyah, A. C. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan

- Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*.1(2).82-93.
- Sauri, S. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Sinaga, T. S., dan Hidayat, R. 2020. Pengaruh Motivasi dan Kompensasi terhadap kinerja Karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia. *Jurnal Ilman*. 8(1).15-22.
- Siregal, R. O., Nur, T., dan Meigawati, D. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Governansi*. 9(1). 61-70.
- Sofar Silaen. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: IN MEDIA
- Sonani, N., & Yulia, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat...], 7, 1–8.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 13
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta:Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, CV. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, Y. dan A. Slamet. 2017. *Statistik Inferensial*. Yogyakarta:Andi.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta:Andi.
- Tjiptono, F. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2012. *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, F., & Diana. A. 2016. *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1*. Yogyakarta:Andy

- Vaughan, R., dan Duriat, A. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*. 11(1). 16-24.
- Vostania, D., Muttaqien, F., dan Musringah. 2018. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang. *Jurnal Riset Manajemen*. 1(2). 17-31
- Wicaksono, T. 2017. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UPIK Futsal Banjarmasin. *At-Tadbir*. 1(2).40-55.
- Widarjono A. 2015. *Statistika Terapan Edisi Pertama*. Yogyakarta: UPP. STIM YKPN
- Wirawan, R. 2017. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang. *ASSET*. 2(1).56-72.
- Wowor, V. R. 2013. Bauran Pemasaran Jasa, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal EMBA*. 1(4). 1229-1239.
- Yuliarmi, & Riyasa. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Telekomunikasi. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(3), 24-56.

