

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, A. R. S., & Adil, M. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan publik pada kantor distrik hingk Kabupaten Pengujung Arafak Provinsi Papua Barat. *Competitiveness*, 7(1), 65– 77. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/competitiveness/article/view/4466>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49– 63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Budiyanto, A. (2021). *Pemasaran Jasa Pengertian dan Perkembangan*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Daryanto & Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kebijakan: *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 16– 24.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*. Gadjah Mada University Press.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (Edisi Keli). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gama Putra, D., Nur Pratiwi, R., & Trisnawati. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jap*, 3(12), 2118– 2122. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/1105>
- Hadi, P. (2022). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Harahap et al., M. D. I. (2021). Peran Intelijen Kejaksaan Dalam Mengungkap Tindak Pidana Korupsi. *Jurnal Ilmiah Metadata*, 3(3), 1122– 1146.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7– 16. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>
- Kuncoro, M. (2013). *Metodologi Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis* (Edisi Kemp). Jakarta: Erlangga.

- Lakmi, A. R. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat*.
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Pratikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *JESYA: Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah*, 3(2).
- Nadia Atiqurrohman, N. R. & A. J. (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai Terhadap Produktivitas Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. *Jobman: Journal of Organization and Business Management*, 5(1), 8– 13.
- Nugraheni, A. D. (2015). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang)*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Nugroho. (2011). *It's Easy Olah Data dengan SPSS*. Sipta Media Creative.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba.
- Paramita, R. W. D., & Rizal, N. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bantul: Azyan Mitra Media.
- Parasuraman et al., A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12– 37.
- Pratama, A. W. E. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)*.
- Putra, & Minahasa, T. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Putri et al., E. Y. K. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT.BPR YUKA JAYA. *Jobman: Journal of Organization and Business Management*, 5(4), 282– 289.
- Ramadhana, M. F., & et al. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rezha, F., & Rochmah, S. (2013). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di*

- 1(5), 981– 990. <https://www.neliti.com/publications/74038/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-publik-terhadap-kepuasan-masyarakat-studi-t%0Ahttp://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=190305&val=6469&title=Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terha>
- Roscoe. (1982). *Research Methods For Business*. Mc Graw Hill.
- Rudiansyah, R. (2021). Eksistensi Komisi Kejaksaan Republik Indonesia Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 10(1), 153– 161. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v10i1.8610>
- 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, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, S. (2017). *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(October), 177– 183.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15– 21.
- 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. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunarsi, D. (2019). Pengaruh Kompensasi, Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT Catur Putra Jaya Kota Depok - Jawa Barat. *Jimf (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 1(2), 113– 127.

<https://doi.org/10.32493/frkm.v1i2.2543>

- Tamara, N. I. ., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan. *Emba*, 6(4), 3523– 3532.
- Tantangin, A. E., Ogi, I. W. J., & Loindong, S. S. R. (2017). Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mie Medan 99 Manado. *Jurnal EMBA*, 5(2), 811– 820.
- Tjiptono. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta: Andy.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua* (Edisi Kedu). Jakarta :RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Wardani, S., & Permatasari, R. I. (2022). Pengaruh Pengembangan Karier Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Staf Umum Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (PENERBAD) Di Tangerang. *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*, 22(1), 13– 22.
- Widarjono, A. (2015). *Statistika Terapan* (Edisi Tera). Sleman: UPP STIE YKPN.
- Wiratna. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Bantul: Pustaka Baru Press.
- Zahrah, A. M. (2023). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Karangnom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang*.