

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari Iendy Zelviean, 2019. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trush*. Jawa Timur : CV.Penerbit Qiara Media
- Afif Nurrullah Sururi, Jono M Munandar dan Ma'mun Sarma. 2017. *Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan pada Unit Pelayanan Disdukcapil Bogor*. Jurnal: Manajemen dan Organisasi Vol.08 No.03 April 2017. Halaman 1-14
- Bharmawan, Agus Surya, Naufal H, 2022. *Manajemen Pemasaran Jasa, Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka
- Claraini Chici, 2017. *Pengaruh Good Government, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hilir*. Jurnal: Ekonomi Pembangunan Vol.4 No.1 April 2017. Halaman 3110-3123
- Dewi Cokorda Istri Agung Krisna, I Gede Merta Sudiarta, 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali*. Jurnal: Manajemen Unud Vol.7 No.8. Halaman 4539-4569
- Dewi Liliana, Stella Nathania. 2018. *Pengukuran Aspek Kepuasan Konsumen Le Fluffy Dessert*. Jurnal: Bisnis Terapan Vol.2 No.01 Juni 2018. Halaman 61-72
- Duli N, 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: DEEPUBLISH
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Indrasari M, 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Ismaniah, Tyastuti Sri Lestari, 2021. *Potret Peayanan Terpadu Perizinan SIUP di Kota Bekasi*. Yogyakarta : Bintang Pustaka Madani
- Ismawati Andi, Hassanuddin, 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar*, Jurnal: Ekonomi, Sosial dan Humaniora. Vol.01 No. 09 April 2020. Halaman: 74-83
- Juwita Rannika, Nanda Harry Mardika, 2020. *Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam*. Jurnal: EMBA, Vol.8 No.1 Halaman: 710-721

- Kasmir, 2019. *Customer Services Excellent*. Depok: PT Raja Grafindon Persada
- Khariri Lulu' Endah, Nanik Suryani, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*, Jurnal: *Busness Accounting Education*. Vol.1 No 3 Halaman: 258-264
- Khalisa, 2018. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Peran Calon Tenaga Kerja Pada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Langkat*, [Tesis] Ilmu Administrasi Publik. Medan: Universitas Medan Area
- Wijaya Fransiska Sari, Retno Hidayati, 2020. *Analisis Pengaruh Citra Merek, Kewajaran harga dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Tower Café Tembalang*, Jurnal: *Management*. Vol.9 No.3. Halaman: 1-14
- Nashar H, 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Jawa Timur : Duta Media Publishing
- Priyastama Romie, 2017. *Buku Sakti Kuasai SPSS*. Yoyakarta: STAR UP
- Rahmadana Muhammad F, Arin Tentrem M, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Rosmayati S, Acai S, dkk. 2020. *Perilaku Konsumen dan Perkembangannya di Era Digital*. Bandung: Widina Bhakti Persada
- Savinatunazah Vina, 2019. *Evektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis*. Jurnal: *Dinamika Ilmu Administrasi Negara*. Vol.6 No.2 . Halaman 70-77
- Sembiring Menanti, Ingan Ukur Sitepu, 2021. *Analisis Hubungan Pelayanan Aparatur Desa Dengan Kepuasan Masyarakat di Desa Rumamis Kecamatan Barus Jahe*. Jurnal: *Regionimic*. Vol.3 No.1 Februari 2021. Halaman 54-63
- 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*. Vol.1 No.2 Maret 2019. Halaman 13-22
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dab R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyowati W. 2018. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Jawa Timur: UMSIDA Press
- Susanti Susi, 2018. *Pengaruh Kecepatan dan Ketelitian Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BNI Syariah Cabang Bima, Kota Bima, Prov. Nusa*

Tenggara Barat, Skripsi : Hukum Syariah. Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar.

Tjiptono F, Anastasia D, 2021. *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran & Strategi*. Yogyakarta:ANDI

Tumpo M, Muhlis Madani dan Fatmawati. 2021. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di RSUD Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jeneponto*. Jurnal: Public Policy and Manajemen Vol 03 No.1 Mei 2019. Halaman 43-62

Yunanta Mulia. 2017. *Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri*. Jurnal: Revitalisasi Vol.06 No.03 September 2017. Halaman 7-18

