

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179.
- Anisa, Siti. 2018. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Medan.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504.
- Dapahari, B. V. (2019). Kualitas Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Kota Bitung Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah. *Jurnal Politico*, 8(3).
- Damayanti, D., Ramdila, L. S., Sandi, S. P. H., & Hidayaty, D. E. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Bisnis Coffee Shop Garis Tangan. *Jurnal Pijar Studi Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 475–485.
- Devy, S. (2024). *Optimalisasi Pelayanan Penumpang Saat Peak Season Di Km. Labobar Mengacu Pada Standar Operasional Prosedur Pt. Peln* (Doctoral Dissertation, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang).
- Fuji, T. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan Ktp Elektronik Oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 111–116.
- Fitriyanto, M. A. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Pada PT. Lion Superindo). Skripsi, 87.
- Hanum, F., & Rahmani, N. A. B. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Emina Pada Kalangan Mahasiswi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat)*, 9(3), 986–998.
- Handayani, Ririn. (2020). Metodologi Penelitian Sosial. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Hardiansyah, Neto Triyanti, Desak Putu Butsi Subadi, & Wahyu. (2020). Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Reliability Dalam Penerbitan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur. *Japb*, 3(2), 373–383.

- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan SERVQUAL dan importance performance analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1), 67–75.
- Jorge O.Brusa, & Mohsen Bahmani- OSkooee. (2022). *the Influence of Location Accessibility on Community Satisfaction With the Quality of Texas District Public Health Services As Intervening Variables. MEDALION JOURNAL: Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 3(3), 117–123.
- Juang Abdi Prasetyo. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Studi kasus pada Kantor Pos Processing Center Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Kotler, P. (2014). *Marketing Management.14thGlobal Edition. Pearson Edition, Pearson Education International.*
- Khodijah, S., Ahmadi, N., Rahmani, B., Syahbudi, M., Studi, P., Syariah, A., Ekonomi, F., & Islam, B. (2023). Analisis Service Quality dalam Pelayanan Nasabah di PT Asabri dengan Metode Fuzzy. *JIEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 986–1024.
- Mahfud, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Menggunakan Metode SERVQUAL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 45–56.
- Maulana, M., Subagyo, W. H., & Nababan, B. O. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor 1). *4(2)*, 205–216.
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. In *Carbohydrate Polymers*.
- Pasolong, H. (2010). Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta.
- Pitaloka, E., & Avianti, W. (2023). *Customer Satisfaction Surveys on Organization of Indonesian Food and Drug Authority. Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 16(1), 7–11. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v16i1.6329>
- Rakhman, A., & Meirinawati. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. *Publika*, 4(9), 1–7.

- Rina, S. M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Bawang Merah Organik (*Allium ascalonicum* L) di Kebun Praktek Fakultas Teknologi Pangan, Pertanian dan Perikanan Universitas Nusa Nipa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(6), 1056–1070.
- Rudiansyah, Y . A., Argenti, G., & Febriantin, K. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Kinerja*, 18(4), 513-520.
- Said, M., Nadhiroh, U., & Syahputra, E. (2023). Pengaruh Sop, Gaji, Dan Insentif Terhadap Kinerja Pendidik Di Lembaga Kursus Peace Pare. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 1(3), 305–320.
- Sanusi Mulyo Widodo, & Joko Sutopo. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Sodiq, I. D., Samanto, H., & Pardanawati, L. S. (2022). *The Influence Of Quality Of Service, Commitment And Quality Of Accounting Information Systems On Community Satisfaction* (Survey in Kalikotes District, Klaten Regency). *Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed-International Journal*, 6(3), 1212–1221. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105-120.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.
- 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.
- Sulistiyowati, Wiwik. (2018). Kualitas layanan Teori Dan Aplikasinya. UMSIDA Press.
- Siagian, Yolanda M. (2005). Aplikasi *Supply Chain Management* dalam Dunia Bisnis. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Sinaga, K. (2017). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Mewujudkan Pekerjaan Yang Efektif Danefisien Pada Bidang Kepemudaan Di Dinas Pemuda Dan Olahraga Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Publik Reform*, 11(2), 4.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Service, Quality And Satisfaction*. Cv Andi Offset Yogyakarta.

Wijayanto, Anjar. 2007. Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Malang : Universitas Merdeka.

Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 98–109.