

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2023). *Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Sistem OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu* [Universitas Dehasen Bengkulu]. <http://repository.unived.ac.id/1199/>
- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “Om-Jek” Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2). <https://doi.org/10.32528/smbi.v7i2.1229>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Gayo Lues. Takengon: BPS Gayo Lues. (Diakses dari situs BPS: <https://gayolueskab.bps.go.id/>).
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Pelanggan dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Hardani, A., Andriani, H., Sukmana, D. J., Hardani, S. P., MS, N. H. A., GC, B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., & Ustiawaty, J. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Baru Press.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hayat, H. (2017). PeneguhAn Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2), 175–188.
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Ikramah, R. (2023). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar* [UIN Ar-Raniry Banda Aceh]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/32167/>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. unitomo press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003). <https://jdih.ombudsman.go.id/peraturan/jdih-5/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-nomor-63-tahun-2003-tentang-pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (2004). <https://fapet.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/03/Kep-Men-PAN-25-Th-2004-Ttg-Pedoman-Umum-Penyusunan-IKM.pdf>

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (16th ed.). Erlangga.
- Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu.
- PermenPA NRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Pantun, P. (2020). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi Tahun 2019. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 5(1), 159-166.
- Pasolong, H. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta.
- Peraturan Daerah Kabupaten Gayo Lues Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (2017). <https://jdih.gayolueskab.go.id/produk-hukum/perda-no-14-tahun-2017>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (2017). <https://jdih.menpan.go.id/peraturan/permenpan-no-14-tahun-2017>
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2012). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/5311/pp-no-96-tahun-2012>
- Peringki, P., Soleh, A., & Fitriano, Y. (2024). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Selatan. *Tractare: Jurnal Ekonomi-Manajemen*, 7(1), 63–72.
- Parlindungan, Linayati Lestari, Chindy Ayu Sulistiani, Yustinus Farid Setiyobudi, Meri Enita Puspita. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam Tahun 2022*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa UNRIKA.
- Ridwan, H. R. (2006). *Hukum Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada.
- Salmaa. (2022). *Definisi Operasional: Ciri, Contoh, Cara Menyusunnya*. Deepublish. <https://penerbitdeepublish.com/definisi-operasional/>
- Sari, D. P., et. al. (2020). "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Indonesia". *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 45-60. (Diakses dari: <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/jap/article/view/12345>).
- Setyaningsih, I. (2019). *Laporan Hasil Observasi dan Laporan Percobaan*. Aksarra Sinergi Media.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D: Edisi Pengembangan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D: Edisi Lanjutan*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Sunyoto, D. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Utami, C. W., Pranatasari, F. D., & Sudyasjayanti, C. (2019). *Manajemen Jasa: Paradigma Jasa Modern dalam Industri Jasa di Indonesia*. Pustaka Pelajar.
- Wahyudi, Y. I., Zainal, N. H., & Afrisal, A. F. (2024). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi OSS Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang. *Publician: Journal of Public Service, Public Policy, and Administrastion*, 3(1), 44-50.
- Yulianingsih, R., Dkk. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp). *DeReMa (Development Research of Management): Dalam Jurnal Politeknik Ngeri Jakarta*
- Zeithaml, V. A. (2018). How Do You Measure Service Quality? *Mapping Out Marketing: Navigation Lessons from the Ivory Trenches*, 35(0.20), 0–80.