

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Cholif Firmansyah & Brilliant Rosy. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya.
- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46–55. <https://doi.org/10.47747/jnmppsdm.v1i2.119>
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1–13.
- Dimas Realino, Valeria Eldyn Gula, & Sofiana Jelita. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 1(4), 68–81. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i4.137>
- Falah, S., & Subadi, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 3, 697–706. jurnal.stiatabalong.ac.id
- Gibson. (2008). *Organization (Organisasi)*. Surabaya, Ahli Bahasa Iriyadi. PT. Erlangga.
- Hayani. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangansa Kota Makasar*: Universitas Muhammadiyah Makasar
- Kotler Philip. (2000). *Marketing Managemen. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh Ronny dan Benjamin Molan)*. PT. Indeks: Jakarta.
- Lestari, I., & Hamid, R. S. (2020). Analisis Tingkat Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Untuk Menggunakan Kembali Layanan Transportasi Online Di Era Pandemi Covid-19. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 9(1), 27–35. <https://doi.org/10.35906/je001.v9i1.482>
- Maisyura, Sukmawati, C., Dewi, R., & Arinanda. (2022). Analysis Of Cash On Delivery (Cod) Payment Methods In Online Shopping Transactions In Indonesia. *Proceedings of the 2nd International Conference on Social Science, Political Science, and Humanities (ICoSPOLHUM 2021)*, 648(ICoSPOLHUM 2021), 269–274. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.220302.040>
- Malawat, S. H. (2022). *Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik*.

- Maulida, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Demak (Perseroda) Cabang Karangawen*. Universitas Semarang.
- Moneir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Akara.
- Nuraeni. (2021). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 94–100.
- Nurlita, S. (2023). Efektivitas Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Mewujudkan Visi Misi Kepala Desa Di Desa Jaya Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. *Juhanperak*, 4(1), 1167–1186.
- Nurliza, Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Pantai Tanjung Pinggir Di Batam. *Jurnal Mekar*, 2(2), 43–51. <https://doi.org/10.59193/jmr.v2i2.238>
- Pasalong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. CV. Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi*. PT. Indeks. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Schiebler, T., Lee, N., & Brodbeck, F. C. (2025). Expectancy-disconfirmation and consumer satisfaction: A meta-analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 0123456789. <https://doi.org/10.1007/s11747-024-01078-x>
- 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. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Sinambela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik, Cetakan ke tujuh*. Bumi Askara. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran, Edisi kedua, Cetakan ketujuh*. Andi. Yogyakarta