

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Cholif Firmansyah, Brillian Rosy. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Administration: Education and Practice. Volume 1 Issue 2, 82-april 2018).
- Arikunto, S. 2014. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105–122.
- Burhan Bungin.2012. Analisa Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Creswell, John W. 2016. Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu). Yogyakarta : Pustaka pelajar
dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (online), Vol.1, No.4
- Delly Mustafa, 2013. Birokrasi Pemerintah. Makasar: Alfabeta
faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan
- Ghozali, imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program
- Haryanto.E, 2013, Jurnal EMBA, Kualitas Layanan,Fasilitas dan Harga (<http://scholar.google.co.id=ejournal.undip.ac.id>, diakses 14 April 2018).
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: CV. Mandar Maju
- Irawan, A. (2018). Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pemerintah Desa Dalam Penyelenggaraan Tugas Pembantuan Dari Pemerintah Kabupaten/Kota Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia. *Jurnal Yuridis Unaja*, 1(2), 54–67.
Jakarta
Jurusan Yogyakarta-Cilacap) (online) , Vol. 2, No. 1,
Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil KotaSemarang (online),
Kartu Identitas Penduduk (KTP-EL) Dan Dokumen Kependudukan Di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan), *Journal of Office Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi*

- Khasanah.I, dan Pertiwi.O.D, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal IlmuPolitik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Moenir, H.A.S. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara: Jakarta
- Moenir, H.A.S. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara:
- Mu'alim, I., Djatmiko, A., & Ningrum, E. (2020). Penggunaan Dana Desa Di Luar Prioritas Dana Desa (Pembangunan Balai Desa Di Desa Adipasir Kecamatan Rakit Kabupaten Banjarnegara). *Jurnal Media Komunikasi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 2(1), 123–132.
- Pasolong, Harbani. (2011). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
Pelanggan dan Kualita Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56.
- Prasetio. A, 2012, Management Analisis Journal, Pengaruh Kualitas Pelayanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Samsat Manado (online), Vol.1, No.3, [, \(http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj](http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj), diakses 14 april 2018). 2018).
- Santoso, S. (2010). Mastering SPSS 18. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional (FIS Unived)*, 2(1), 17–30.
- Sinambela, L.P, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara. SPSS.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Subarsono, A.G. 2005. Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiman, S. (2018). Pemerintahan Daerah. *Binamulia Huku*, 7(1), 82–95.

- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. Jurnal Baruna Horizon, 3(2), 223–229. terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang (online),
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Untung.S, Maria.M.M, dan Heru.S.W, 2016, Journal Of Management, Faktor- Vol.12, No.2, (<http://scholar.google.co.id/eprints.undip.ac.id>, diakses 14 Vol.2, No.2 (<http://www.google.co.id/search?client>, diakses 14 April
- Woro.M, dan Naili. F, 2013, Jurnal Administrasi Bisnis, Pengaruh Nilai (<http://scholar.google.co.id/ejournal.unsrat.ac.id>, diakses 14 april 2018). 93(2021),