

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik*, 6(2), 73-82.
- Amhas, M. (2018). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan pada kantor sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 136-149.
- Ayi Muhiban, & Anggita Titania. (2023). The Impact of Public Service Quality and Facilities on Community Satisfaction in BAPPENDA City Cimahi services. *International Journal of Integrative Sciences*, 2(5), 763–782. <https://doi.org/10.55927/ijis.v2i5.4002>
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21-32.
- Darajat. Z, (2012). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690-703.
- Effendy, K., (2020). Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 3(1), 228–241. <https://doi.org/10.54783/japp.v3i1.62>
- Eko, P., Aditiya, P., & Nor Hiqmah,. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Elisatul, R., & Brilliant, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 18–27. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i1.2231>
- Eriva, C. Y., Rudianto, T., & Mizlina, A. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Teknologil Informasi terhadap Kualitas Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) pada Bendahara Umum Daerah Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 9(01), 40-50.
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci*.1(1),9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Universitas Dipenogoro.

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi Badan*. Universitas Dipenogoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah, R. (2011). Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 750–760.
- Honifa, H., Derriawan, D., & Sampurno, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Umum yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali di Klinik Andilia Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 21(1), 25-32.
- Irine, U. (2012). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. PT Raja Grafindo Persada.
- Irwan, A., (2003). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 1(2), 123-134.
- Kartikaningdyah, E. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T kota Tanjung Pinang. *Jurnal Integrasi*, 4(2), 136–147.
- Laras Prastianty Ramli, R. A., Nur Agustiani, I., & Yanto Batara Silalahi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap di Travelodge Hotel Batam. *Tourism Scientific Journal*, 7(1), 97–112. <https://doi.org/10.32659/tsj.v7i1.153>
- Marande, Y. (2017). *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Perdanakusuma, A. (2013). *Pengaruh Komunikasi Efektif Perawat-Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Wijayakusuma (DKT) Purwokerto*.
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197. <https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23>

- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Merta, I. N., Ni Nengah Karuniati, Mertningrum, N. L. P. E., I Dewa Nyoman Juniasa, I Gede Putu Yasa, Moch. Noor, & Saputra, I. G. O. (2022). Sewaka Dharma Spirit of Effective Public Service Bureaucratic Culture during the Covid-19 Pandemic. *International Journal of Social Science and Business*, 6(3), 432–437. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v6i3.49037>
- Monica, L. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit (RS) Bina Sehat Jember. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31-38.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 493–503.
- Parasuraman, A., et al. (2015) Prioritas Kualitas Layanan Dalam Konteks Yang Berubah Dengan Cepat. *Jurnal Ilmu Manajemen, Revitalisasi*, 1(3), 67-79.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. www.jurnal.uniga.ac.id
- Raymond, C. P., Hatane, S., & Hutabarat, J. (2015). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 1(1), 1-8.
- Reza, F. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Ratminto, As., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14 (2), 94–101.

- Sa'dullah, A., & Hidayatullah, M. F. (2020). Design of Improving The Quality of Human Resources Based on Islamic Schools in Anak Saleh Foundation, Malang City. *Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam*, 3(2), 260–272. <https://doi.org/10.31538/nzh.v3i2.740>
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89–100. <https://doi.org/10.22437/ppd.v4i2.3584>
- Sri Langgeng Ratnasari, B. S. , L. T. (2020). *Analisa Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas*. 1(5), 1–5.
- Srinadi, N., & Eka. S. (2008). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di aston madiun hotel & conference center. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31-38.
- 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>
- Suharto, A. A. (2012). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, komitmen dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada inspektorat Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Manajemen, Revitalisasi*, 1(3), 67-79.
- Suliyanto, D. (2011). Ekonometrika terapan: teori dan aplikasi dengan SPSS. *Penerbit Andi: Yogyakarta*.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Wardani, D. K., & Andriyani, I. (2017). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Keandalan Pelaporan Keuangan Pemerintahan Desa Di Kabupaten Klaten. *Jurnal Akuntansi*, 5(2), 88-98.
- Umar, S. (2011). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>
- Vyandri, M. A. (2014). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-KTP (Suatu Studi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).