

## REFERENCES

- Angelova, B. (2011). Measuring Customer Satisfaction With Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, Vol. 1 No.3, 236-258
- Ari, S. (2019, May 15). *Pemkab Sleman Luncurkan Mal Pelayanan Publik*. Diambil kembali dari Tribun Jogja.com:  
<https://jogja.tribunnews.com/2019/05/15/pemkab-sleman-luncurkan-mal-pelayanan-publik?page=3>
- Asogwa, B. E. (2014). Use of ServQUAL in the Evaluation of Service. *Library Philosophy and Practice*, 1-25.
- Creswell, J. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daragahi, G. A. (2017). The Impact of Innovation on Customer Satisfaction: A Study of the Cosmetics Producer in Tehran. *International Review* .
- Dawson, J., Findlay, A., & Sparks, L. (2008). *The Retailing Reader*. Abingdon: Routledge.
- Dwimawanti, I. H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 109-116.
- Dwiyanto, a. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaboras*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*, Vol. 1 No. 2, 82-93.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Ed. 9*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasbi. (2021, March 7). Bikin e-KTP, KK dan Admindak Lainnya di Sleman, Melalui Layanan Sisir Bisa Diakses Ditingkat Desa. Diambil kembali dari literasinews.com: <https://literasinews.pikiran-rakyat.com/pemerintahan/pr-921553627/bikin-e-ktp-kk-dan-adminduk-lainnya-di-sleman-melalui-layanan-sisir-bisa-diakses-ditingkat-desa>
- <https://www.menpan.go.id/site/pelayanan-publik/mal-pelayanan-publik-mpp-yang-telah-beroperasi-di-indonesia>. (t.thn.).
- Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor, Indonesia: Ghalia.

- Kementerian PANRB. (2020, June 24). *Mal Pelayanan Publik (MPP) yang telah beroperasi di Indonesia*. Diambil kembali dari Menpan.go.id:  
<https://www.menpan.go.id/site/pelayanan-publik/mal-pelayanan-publik-mpp-yang-telah-beroperasi-di-indonesia>
- Kholifah, R. N., & Setiyono, B. (2018). Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal Ofsocial And Political*, Vol. 8 No. 01, 1-10.
- Khozin, M., & Mutmainah, N. F. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Kota Yogyakarta (Studi kasus pelayanan kesehatan pada Puskesmas Mantrijeron). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, Vol. 1 No. 2, 143-155.
- Kotler, P. (2001). Manajemen Pemasaran di Indonesia. *Analisis*, 46.
- Kottler, P. (2016). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, R. C. (2016). INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Fiat Justisia Journal of Law*, Vol. 10 No. 3, 569-585.
- Lina, J. M. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Maamari, B. E., & Al Hakim, Z. T. (2017). Measuring Perceived Service Quality and Customer Satisfaction for Service Managers: The case of the Lebanese Retail Banking Industry. *e-Service Journal* , Vol. 10 No.3, 23-44.
- Malhotra, N. (2009). *Basic Marketing Research*. Pearson.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik . *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Vol. 6 No. 1-18.
- Muhajirin, & Panorama, M. (2017). *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta.
- Muksin, A., & Avianto, B. N. (2021). Governance Innovation: One-Stop Integrated Service To Enhance Quality Service And Public Satisfaction. *Theoretical And Empirical Researches In Urban Management*, 41.
- Ningsih, W. L. (2021, May 19). *Jumlah Penduduk Indonesia 2020 Berdasarkan Provinsi dan Distribusinya*. Diambil kembali dari Kompas.com:  
<https://www.kompas.com/stori/read/2021/05/19/114937879/jumlah-penduduk-indonesia-2020-berdasarkan-provinsi-dan-distribusinya>

- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No.2, 266-267.
- Park, H., & Blenkinsopp, J. (2011). The Roles Of Transparency And Trust In The Relationship Between Corruption And Citizen Satisfaction. *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 77 No. 2, 255-269.
- Pasolong. (2008). *Faktor Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Andi.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, Vol. 1 No. 2, 2-8.
- Priyatno, D. (2008). *Mandiri Belajar SPSS*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Qiing, C. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 1 No. 7, 253-260.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., . . . Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu .
- Riyanda, R. (2015). Kualitas Pelayanan Pemerintahan Kota Bukittinggi Terhadap Kebijakan Perda 19/2003 Tentang IMB ( Izin Mendirikan Bangunan ). *Jurnal Cahaya Keadilan* , Vol. 3 No.1, 50-65.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 2, 312-318.
- Rusiana, D. A. (2021, July 08). *Jokowi Terus Dorong Peningkatan Mal Pelayanan Publik*. Diambil kembali dari Sindonews.com: <https://ekbis.sindonews.com/read/477480/34/jokowi-terus-dorong-peningkatan-mal-pelayanan-publik-1625731643>
- Ryzin, G. G. (2013). An Experimental Test of the Expectancy-Disconfirmation Theory of Citizen Satisfaction. *Journal of Policy Analysis and Management*, Vol. 32 No. 3, 597-614.
- Sari, M. A. (2014). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal. *Jurnal Borneo Administrator* , Vol. 10, No. 2, 214-233.
- Sari, M. E. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, Vol. 2 No. 1, 1-12.

- Sari, N. M. (2019, March 20). *Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Fungsi dan Landasan Hukum yang Perlu Diketahui*. Diambil kembali dari Liputan6: <https://www.liputan6.com/citizen6/read/3921388/kartu-tanda-penduduk-elektronik-fungsi-dan-landasan-hukum-yang-perlu-diketahui>
- Sedamaryanti. (2002). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons Ltd.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo.
- Setyawan, P. (2021, March 10). *Dua Instansi di Sleman Terima Penghargaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Diambil kembali dari iNews.id: <https://yogya.inews.id/berita/dua-instansi-di-sleman-terima-penghargaan-penyelenggaraan-pelayanan-publik/1>
- Shanka, M. S. (2012). Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector . *Journal of Business Administration and Management Sciences Research* , Vol. 1 No. 1, 1-9.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siu, N. Y.-M., Zhang, T. J.-F., & Yau, C.-Y. J. (2013). The Roles of Justice and Customer Satisfaction in Customer Retention: A Lesson from Service Recovery. *Journal of Business Ethics*, Vol. 114 No. 4, 675-686.
- Sudijono, A. (2003). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana, W. (2021, October 21). *Sleman Serahkan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan*. Retrieved from Replubika: <https://republika.co.id/berita/r1bmx5399/sleman-serahkan-dokumen-kependudukan-bagi-penduduk-rentan>

- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir. *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 25 No. 2, 105-122.
- Szymanski, D., & Henard, D. (2001). Customer Satisfaction: A Meta-Analysis of the Empirical Evidence. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 29 No. 1, 16-35.
- Webber, S. S., Payne, S. C., & Taylor, A. B. (2012). Personality and Trust Fosters Service Quality. *Journal of Business and Psychology*, Vol, 27, No. 2, 193-203.
- Winarto, Y. (2018, December 06). *Ini Pentingnya Memiliki KTP Elektronik*. Diambil kembali dari Kontan.co.id: <https://nasional.kontan.co.id/news/ini-pentingnya-memiliki-ktp-elektronik>