

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, I. (2019). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 1-10.
- 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.
- Ali, S. S., & Kaur, R. (2018). An analysis of satisfaction level of 3PL service users with the help of ACSI. *Benchmarking: An International Journal*, 25(1), 24-46.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian; suatu pendekatan praktik. (Edisi revisi)* Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2018). *Penyusunan skala psikologi. Edisi II*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bostancı, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 100754.
- 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.
- Darwin, M., Mamondol, M. R., Sormin, S. A., Nurhayati, H., Sylvia, D. (2020). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Diantara, L. (2019). Analisis kualitas pelayanan dan orientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PT. Fajar Riau Wisata Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*, 5(2), 100-105.
- Engkus, E. (2020). Digital-Era Government (DEG): Policy analysis in government West Bandung Regency, Indonesia. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 560, 1-4.

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, N., & Tarwan, O. (2019). Pengaruh empathy, tangible, responsiveness, kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Pemerintahan Desa. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 6(2), 1-16.
- Hanandy, R., & Sakapurnama, E. (2024). Forecasting policy pelayanan sektor publik pasca pemindahan ibukota negara: Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*, 12(2), 108-120.
- Haris, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *YUME: Journal of Management*, 2(3).
- Ibrahim, A., Alang, A. H., Madi, Baharudin, Ahmad, M. A., & Darmawati. (2018). *Metodologi penelitian*. Makasar: Gunadarma Ilmu.
- Jaiyeoba, O. O., Chimbise, T. T., & Roberts-Lombard, M. (2018). E-service usage and satisfaction in Botswana. *African Journal of Economic and Management Studies*, 9(1), 2-13.
- Khattab, F. (2018). Developing a service quality model for private higher education institutions in Lebanon. *J. Mgt. Mkt. Review*, 3(1), 24-33.
- Lestari, L. M. S. (2021). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kubutambahan II Desa Tamblang Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng Bali Tahun 2020. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*, 2(1), 43-49.
- Liao, Y. (2018). Toward a pragmatic model of public responsiveness: Implications for enhancing public administrators' responsiveness to citizen demands. *International Journal of Public Administration*, 41(2), 159-169.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku ajar manajemen pelayanan publik*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Mustamin, M., & Rahmi, S. A. (2020). The quality of public services to the level of satisfaction. *International Journal of Social Sciences and Humanities Available online at www. sciencescholar. us*, 4(3), 29-39.
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01), 176-185.

- Ni, A., Zhang, C., Hu, Y., Lu, W., & Li, H. (2020). Influence mechanism of the corporate image on passenger satisfaction with public transport in China. *Transport Policy*, *94*, 54-65.
- Noor, I., Alhidayatullah, A., & Amal, M. K. (2023). Dimensions of service quality in influencing customer satisfaction. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, *2*(2), 189-197.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rangkuti, S. A., & Kurniawan, I. (2022). Peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja*, *25*(2), 201-222.
- Remoaldo, P., Ghanian, M., & Alves, J. (2020). Exploring the experience of creative tourism in the northern region of Portugal—a gender perspective. *Sustainability*, *12*(24), 10408.
- Rodrigues, M., & Tavares, A. F. (2020). The effects of amalgamations on voter turnout: Evidence from sub-municipal governments in Portugal. *Cities*, *101*, 102685.
- Rojikinnor, R. (2020). Organizational commitment and professionalism of State Civil Apparatus to determine public satisfaction through good governance, public service quality and public empowerment. *Journal of Social and Economic Development*, *22*, 401-413.
- Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of citizen satisfaction in municipal services. *Economies*, *10*(9), 225.
- Saifudin, S., Ximenes, M., Widagdo, S., & Agustin, H. P. (2021). The effect of service quality on community satisfaction at the department of population and civil registration (DISPENDUKCAPIL) Banyuwangi City. *ABM: International Journal of Administration, Business and Management*, *3*(2), 14-29.

- Sawitri, D., Sulistyawati, A. E., Amalia, R., & Kresnaini, E. (2018). Integrated administrative service procedure, infrastructure facilities toward society satisfaction of quality services as variable mediation (Study at Purwosari Subdistrict Office). *KnE Social Sciences*.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada bagian pelayanan administrasi kependudukan: Kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat. *Jurnal Visionida*, 7(1), 14-21.
- Song, M., & Meier, K. J. (2018). Citizen satisfaction and the kaleidoscope of government performance: How multiple stakeholders see government performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(4), 489-505.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tamara, N. I., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Tawai, A., Anto, R. P., & Rusli, H. I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung. *e-JKPP*, 6(3).
- Tjiptono F., & Chandra, G. (2018). *Pemasaran Strategik: Domain, Determinan, Dinamika (Edisi 4)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yilmaz, V., Ari, E., & Oğuz, Y. E. (2021). Measuring service quality of the light rail public transportation: A case study on Eskisehir in Turkey. *Case Studies on Transport Policy*, 9(2), 974-982.
- Yusuf, Y., Hastuti, H., Taufik, M., & Ariawan, A. (2022). Peran kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Media Agribisnis*, 6(2), 156-163.
- Yusuf, Y., Nasrul, N., Hamid, W., & Yusri, W. O. (2023). The effect of service quality on public satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Innovation Research*, 2(02), 128-138.