

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahadiyanti, I. (2024). Hubungan psychological well being dengan burnout pada pegawai Dinas PERKIM Aceh Tenggara. [Undergraduate thesis, Universitas Medan Area].  
UMA Library Repository.  
<https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/25486/1/208600204%20-%20Indri%20Ahadiyanti%20Fulltext.pdf>
- Andari, M., & Zulkarnaini, Z. (2022). Efektivitas pemanfaatan aset daerah bidang pertanian di Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(17), 253-265. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7076504>
- Aprilia, T. (2021). *Pengaruh mobile banking dan automatic teller machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah BSM (studi kasus Bank Syariah Mandiri KC Metro)*. [Undergraduate thesis, Institut Agama Islam Negeri Metro]. IAIN Metro Library Repository. <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/5194>
- Ariyani, E., Dewi, A., & Aulia. (2021). Program pemberdayaan masyarakat dalam upaya peningkatan kesejahteraan keluarga di wilayah Kelurahan Sungai Andai Kota Banjarmasin. *PubBis : Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 5(1), 49–59. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v5i1.370>
- Asmoro, A., Nurwafi, L., & Shintadewi, M. (2023). Analisis indeks kepuasan masyarakat pada program corporate social responsibility (CSR) Pertamina Sahabat Nelayan PT Pertamina Patra Niaga IT Semarang. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 2(8), 1751-1760.  
<https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/3487>
- Bank Mandiri Taspen. (n.d.). *Komunitas Mantap Indonesia* [Unpublished manuscript], Bank Mandiri Taspen.

Dept. Retention Management. (n.d.). *3 Pilar Mantap Indonesia* [Unpublished manuscript], Bank Mandiri Taspen.

Ermida, N., Ghalib, S., & Wahyuni, N. (2021). Pengaruh diskon dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi TIX ID di Kota Banjarmasin. *Smart Business Journal*, 1(1), 41-47. <http://dx.doi.org/10.20527/sbj.v1i1.12790>

Faisal & Kusmanto, H. (2013). Studi implementasi program beras miskin (raskin) di Kecamatan Idi Rayeuk Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 83-106. <https://doi.org/10.31289/jap.v3i1.195>

Firman, A. A. (2021). Pemberdayaan masyarakat di desa berbasis komunitas: Review literatur. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 7(1), 132-146. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v7i1.196>

Hamid, H. (2018). *Manajemen pemberdayaan masyarakat*. De La Macca.

Heryana, A. (2018). *Informan dan pemilihan informan dalam penelitian kualitatif*.

Universitas Esa Unggul. <https://www.researchgate.net/publication/329351816> Hildawati, H.

(2020). Indeks kepuasan masyarakat (IKM) kelompok nelayan tuna

terhadap program CST PT Pertamina RU II Dumai. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 151-165.

[https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5965](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5965)

Kareka, R. (2023). *Mengungkap faktor-faktor kepuasan karyawan PT. SML Indonesia Privet*. [Undergraduate thesis, Universitas Semarang]. USM Library Repository.

<https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2019/B.131.19.0089/B.131>

[.19.0089-15-File-Komplit-20230210083609.pdf](https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2019/B.131.19.0089/B.131.19.0089-15-File-Komplit-20230210083609.pdf)

Kementerian Perindustrian. Balai Riset dan Standardisasi Industri Banjarbaru. (2020).

*Laporan survey indeks kepuasan masyarakat*.

<https://bspjibanjarbaru.kemenperin.go.id/wp-content/uploads/2021/11/Laporan-IKM-BRSBB-2020-Rev1.pdf>

- Lestari, A., Listyaningsih, L., & Widyastuti, Y. (2016). *Pengaruh efektivitas program Corporate Social Responsibility (CSR) PT Mitsubishi Chemical Indonesia (MCCI) terhadap pemberdayaan masyarakat di Kelurahan Gerem Kecamatan Grogol Kota Cilegon*. [Undergraduate thesis: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa]. UNTIRTA Library Repository. <http://eprints.untirta.ac.id/id/eprint/615>
- Lestari, N., & Hasanuddin, T. (2022). Kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program corporate social responsibility (CSR) PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang. *Journal of Comprehensive Science*, 1(2), 97-107. <http://repository.lppm.unila.ac.id/id/eprint/53065>
- Lubis, E., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas program pemberdayaan masyarakat berbasis rukun warga (PMB-RW) dalam mewujudkan prinsip tridaya di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-162. [https://doi.org/10.25299/jiap.2019.vol5\(2\).4188](https://doi.org/10.25299/jiap.2019.vol5(2).4188)
- Mustofa, A. (2012). Analisis program corporate social responsibility (CSR) dalam pembangunan berkelanjutan di Jawa Timur dengan perspektif policy governance. *Jurnal Demokrasi*, 11(1): 232-258. <http://repository.unitomo.ac.id/id/eprint/257>
- Nimako, S., & Mensah, A. (2014). Exploring Customer Dissatisfaction/Satisfaction and Complaining Responses among Bank Customers in Ghana. *International Journal of Marketing Studies*, 6(2), 58-71. <http://dx.doi.org/10.5539/ijms.v6n2p58>
- Nisaputra, R. (2023). Wujudkan 3 pilar mantap, Bank Mandiri Taspen luncurkan komunitas mantap indonesia. *Infobank*. [https://infobanknews.com/wujudkan-3-pilar-mantap-bank-mandiri-taspen-luncurkan-komunitas-mantap-indonesia/#google\\_vignette](https://infobanknews.com/wujudkan-3-pilar-mantap-bank-mandiri-taspen-luncurkan-komunitas-mantap-indonesia/#google_vignette)
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia.

<http://eprints.ipdn.ac.id/4510/2/BUKU%20METODOLOGI%20PENELITIAN%20SOSIAL.pdf>

- Pramesti, A. B., & Waloejo, H. D. (2019). Pengaruh brand image dan customer value terhadap repurchase intention melalui customer satisfaction. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(2), 8-13. <https://doi.org/10.14710/jiab.2019.23643>
- Pujayanti, T., & Mashur, D. (2021). Pemberdayaan masyarakat melalui program CSR PT. PJB UBJOM PLTU Tenayan di Kelurahan Industri Tenayan. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*, 1(2), 101–116. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i2.551>
- Putri, T. I. (2016). Hubungan penghasilan keluarga dengan minat mengikuti program pelatihan di PKBM Al Mustajab Bantul Yogyakarta. *Jurnal Keluarga*, 2(1): 66-74. <https://123dok.com/document/yjov3epz-hubungan-penghasilan-keluarga-mengikuti-program-pelatihan-mustajab-yogyakarta.html>.
- Putri, N., Faradilla, C., & Sofyan, S. (2021). Analisis kepuasan penerima bantuan program sembako terhadap pelayanan dan harga produk bantuan program sembako di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian*, 6(4), 164-173. <https://doi.org/10.17969/jimfp.v6i4.18217>
- Rahman, B., Arfan, H., & Kamaluddin, L. (2023). Pengaruh pemberdayaan pelayanan program keluarga harapan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 4(1), 75–87. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/3485>
- Ramadhani, F., Nurhaliza, G., & Anisya, N. (2023). Mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada penerima manfaat program CSR PT Pertamina Patra Niaga DPPU Syamsudin Noor. Universitas Lambung Mangkurat, 1–25. <https://www.researchgate.net/publication/373641240>
- Rowlands, J. (1995). Empowerment examined. *Development in Practice*, 5(2), 101–107.

- Rumampuk, M., Tulusan, F., & Kolondam, H. (2021). Kemampuan kerja fasilitator dalam pendampingan masyarakat di Desa Ranoketang Tua Kecamatan Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(110), 70-77. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/36343/33837>
- Sagai, B., Rindengan, Y., & Karouw, S. (2018). Analisa kepuasan masyarakat pengguna terhadap layanan aplikasi pemerintah Kota Manado. *Jurnal Teknik Informatika*, 13(4), 1–8. <https://doi.org/10.35793/jti.v13i4.28104>
- SDGs Center Universitas Sumatera Utara. (2024). *Tujuan pembangunan berkelanjutan (TPB)*. Universitas Sumatera Utara. [https://konten.usu.ac.id/storage/satker/L06MZ/statis/mitra/buku%20sdgs%20\(format%20A5\).pdf](https://konten.usu.ac.id/storage/satker/L06MZ/statis/mitra/buku%20sdgs%20(format%20A5).pdf)
- Silalahi, U. (2012). *Metode penelitian sosial*. PT Refika Aditama.
- Sto, E., & Glefjell, S. (1992). Consumer satisfaction, dissatisfaction and advertising complaints. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 5, 127-138. <https://www.jcsdcb.com/index.php/JCSDCB/issue/view/41>
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Suparman, U. (2020). *Bagaimana menganalisis data kualitatif*. PT Pustaka Media. <http://repository.lppm.unila.ac.id/29565/1/E-Book%20-%20Bagaimana%20Menganalisis%20Data%20Kualitatif.PDF>.
- Syifa, N. (2021). *Dampak program wirausaha mantap sejahtera bagi kesejahteraan pensiunan pegawai negeri sipil di Palangka Raya*. [Undergraduate thesis, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya]. IAIN Palangka Raya Library Repository. <https://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/3502/1/Noor%20Syifa%20-%201704120658%20%281%29.pdf>
- Tampanguma, I., Kalangi, J., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pelanggan rumah es miangas bahu Kota Manado. *Productivity*,

3(1),

7-12.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/37955>

Turmudi, M. (2018). Pemanfaatan dana *corporate social responsibility* Bank Syariah Mandiri Cabang Kendari. *Al-Izzah: Jurnal Hasil-Hasil Penelitian*, 13(1), 103-116.  
<https://doi.org/10.31332/ai.v13i1.888>

Wardhana, A. (2024). *Consumer behavior in the digital era 4.0*. Eureka Media Aksara Repository. <https://www.researchgate.net/publication/382028703>

Wijaya, C., Aziza, S., & Hasanah, W. (2019). Pelanggan dan kepuasan. *SABILARRASYAD: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Kependidikan*, 4(2), 16-25.  
<https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/sabilarrasyad/article/view/726/pdf>

Wiranda, F., & Utami, D. (2023). Mekanisme survival pensiunan polisi PP. POLRI Ranting Bangsal Kabupaten Mojokerto. *Paradigma*, 12(1), 99-108.  
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/paradigma/article/view/55454>

Yantinah, R., & Bachtiar, A. (2009). Analisis kepuasan kerja karyawan rumah sakit tugu ibu tahun 2009. [Undergraduate thesis, Universitas Indonesia]. UI Library Repository. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=125287&lokasi=lokal>

Yuliana, L. (2023). Analisis tingkat kepuasan nasabah atas penerimaan dana pensiun. *BUGIS: Journal of Business, Technology, & Social Science*, 1(2), 1-6.  
<https://ojs.nitromks.ac.id/index.php/jurnal-bugis/article/view/121>

Yuliani, R., & Mubarak, Z. (2023). Indeks kepuasan masyarakat terhadap program *corporate social responsibility* (CSR) Bujur Berstamina: Budidaya jahe merah. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 5(1), 14-21.  
<https://doi.org/10.20527/jpp.v5i1.8606>