

DAFTAR RUJUKAN

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aswad, Syaiful., Realize., & Wangdra, Ronald. (2018). “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center”. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*. Volume 6, Nomor 2 (hlm. 77-85)
- Donni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Elsara,Rizkia, 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien” *Jurnal e-Proceeding of Management, Volume 4 No 2*
- Fauziah, L., dan Syahputra. 2018. Pengaruh Kualitas E-Service Menggunakan Scanmic Model Terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi Gojek Di Kota Bandung. *E-proceedings of Management*. 5(1): 1080-1085
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- , 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- , 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gloria, dkk . 2022. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Pelanggan PT. PLN (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.
- Hendriyaldi dan Musnaini. 2021. Analisis Pengaruh Pelayanan Publik dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Jambi.
- Hamsia, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Perumda Air Minum Batulenteh Cabang Sumbawa
- Irawan, Handi. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT.Salemba Empat Patria.
- Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng. 2022. Kantor Kecamatan Buleleng. Tersedia pada <https://disdukcapil.bulelengkab.go.id> (diakses tanggal 30 september 2022)

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, dan Keller. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & G. Armstrong, (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip., & K.K. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat., & Hamdani, A. (2013). *Manajemen Pemasaran jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, UI Press, Jakarta
- Michael, Vincent. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus : Belanja *Online* Bhinneka.com
- Oliver. (1997). *Kepuasan Pelanggan*, jilid 1. Edisi pertama. Jakarta barat: binaruapa aksara.
- Olivia, dan Saifuddin. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Bank Sinarmas Cabang Malang)
- Rambat Lupiyoadi.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Ronsumbre, dan Telagawathi. 2022. Pengaruh Promosi dan E-servqual Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja Online Di Shopee (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Tahun 2019)

- Siagian, jeany. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi*, Volume 7 Nomor 3, 330-341.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta
- Susanto, dan Subagja. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah da Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah PT BCA TBK Kantor Cabang Pondok Gede PLaza. *Jurnal Manajemen Bisnis* , Volume 7 Nomor 1. p- ISSN: 2338-4794, e-ISSN: 2579-7476.
- Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Versi 11,5 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Tresiya, dkk . 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri.
- Tjiptono Fandy,2001.*Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Jilid 2* . Yogyakarta: ANDI
- Tse dan Wilton (1988). *Kepuasan Pelanggan*, jilid 2. Edisi ketiga. Klaten: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang pelayanan publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional.
- KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah12:00