

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media.S.
- Duli, Nikolaus. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hutahayan, Fresly John. 2019. *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik: Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. Yogyakarta: Deepublish.
- Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan Sim Corner Di Indonesia*. Surabaya: CV. Jakad Publishing.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Istanto, Ewa Dwi, dkk. 2016. "Survei Kepuasan Masyarakat pada Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik". *Jurnal Mahasiswa UNESA*, Volume 4, Nomor 6 (hlm.8).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*.
- Maduratna, Enggal Sari. "Analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di RSUD Kabupaten Sampang". *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 14, Nomor 2 (hlm.204-205).
- Masdar, Sjahrazad, dkk. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Mardiyanto, Rizka. 2017. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang". *Jurnal Ilmiah Ilmu Admisnitrase*. Volume 9 Nomor 2.
- Mindarti, Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Mutiarin, Dyah dan Arif Zaenudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan: Penelusuran Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017*.

- Putra, Wanda Fathoni. 2014. “*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan*”. Jurnal Universitas Airlangga.
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Saputra, Trio. 2016. “*Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)*”. Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah, Volume 4, Nomor 2 (hlm. 95-96).
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Suandi. 2019. “*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*”. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan, Volume 1, Nomor 2 (hlm.13–22).
- Sutarmin, dkk. 2019. *Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di UPT LLAJ Lamongan*. Surabaya: Universitas Dr. Soetomo.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiarsana.
- Ulum, M.Chazienul. 2018. *Public Service: Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Unaradjan, Dominikus Dolet. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Yusuf, A.Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Zainudin, Arif, dkk. 2016. “*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal*”. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 1, Nomor 1 (hlm.135-136).
- Sudarto, dkk (2014). “*Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik PT Air Manado*” Jurnal Lingkungan Binaan dan Arsitektur, Volume 6, Nomor 3 (hlm.307–319).