

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyos. (2016). *Kamus Besar Akuntansi*. Jakarta : Citra Harta Prima.
- Claudya, F. (2021). Peran Receptionist dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Pelanggan di Hotel Fontana Jakarta Selatan. *Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Melalui Program Vokasi Untuk Memenuhi Kebutuhan Dunia Industri*, Vol. 1, No. 1.
- Gavinov, I. T. (2016). *Manajemen Perkantoran* . Yogyakarta: Parama Publishing.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hassan, H. S., Shehab, E., & Peppard, J. (2011). Recent advances in e- service in the public sector: state- of- the- art and future trends. *Business Process Management Journal*.
- Kamaluddin, A. (2017). *Administrasi Bisnis*. Makassar: CV Sah Media.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- kbki.kemdikbud.go.id (2021, 7 Desember) *Prosedur*. Diakses pada tanggal 7 Desember 2021 dari <https://kbki.kemdikbud.go.id/entri/prosedur>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan
- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Prenhallindo..

- Laurent, F. (2016) Pengaruh e-service quality terhadap loyalitas pelanggan go-jek melalui kepuasan pelanggan. *AGORA*, 4(2).
- Moenir, H. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Edisi Kesatu, Cetakan Kedua Belas*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara* . Sulawesi: Unimal Press.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi. (2013). *Sistem Akuntansi (Edisi Ketiga) Cetakan keempat* . Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Napitupulu, D. B. (2016). Kualitas Layanan E-Government (Sebuah Analisa Di Pemkot X Dengan Pendekatan E-GovQual Dan Ipa). *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 6(2), 153-168.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Rasto. (2015). *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung: CV Alfabeta.
- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Pro Mark*, 9(2), 11-11.
- Siagian, S. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siagian, S. (2011). *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Silalahi, U. (2013). *Studi tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi Cetakan Kelima*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Cetakan Kedua*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

