

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Alfionita, M. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1–13.
- Arikunto, S. 2002. *Metode Penelitian suatu Pendekatan Proposal Kuantitatif* Jakarta: Rineka Cipta
- Ariman, Albyn. 2023. Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Online Tentang Pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. *Skripsi*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Consuefra, D.M. 2007. An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty : An Emprirical Analysis in Service Sector. *Journal of Product and Brand Management*.
- Firmansyah, A., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education AndPractice*, 1(2), 82–93.
- Freddy Rangkuti. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Handayani, L., & Suryani, N. 2019. Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*. 8(2), 743–757.
- Handayani, M. 2024. Pengaruh Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue terhadap Kepuasan Masyarakat. *Skripsi*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik* Yogyakarta: Gavamedia.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gava Media.
- Hayani. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasakota Makassar. *Skripsi*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Penerbit Rajawali Pers.
- Hosenda, D. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pauh Kota Padang. *Skripsi*. Padang:

Universitas Andalas.

Indonesia. *Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. 2017.

Keputusan Aparatur Menteri Pendayagunaan Negara. Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Khairunnisa, A. 2019. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan pada Pt. Telkom Akses Jakarta. *Skripsi*. Bogor: Universitas Pakuan.

Kotler.P. 2013.*Manajemen Pemasaran edisi Milenium*. Jakarta: PT Prehallindo.

Lestari, A. T., & Iskandar, K. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction of. *JECMA (Journal Economics and Management)*, 03(01), 1–9.

Mahdalena, Mahpolah., & Suroto. 2022. *Cara Membuat Kuesioner Penelitian*. Banjarbaru: Polkessinpublish.

Marlina, M. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk). *Skripsi*. Batam: Universitas Putera Batam.

M. Nur Rianto Al Arif. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Alfabeta

Ombudsman Republik Indonesia. 2024. *Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024*.

Pemerintah Kota Padang, Kecamatan Kuranji. (2021). *Perubahan Rencana Strategis (Renstra) Kecamatan Kuranji Tahun 2019–2024*. Padang: Kecamatan Kuranji.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Piriandana Sidiq, Denok Sunarsi. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Book.

Prima, D. A. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang. *Skripsi*. Padang: Universitas Andalas.

Ratna Djuita. 2014. “*Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Rangka Percepatan Reformasi Birokrasi BPN RI*”. Bogor: Pusat Penelitian dan

Pengembangan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertahanan Nasional.

Sedarmayanti. 2017. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Statistik, P. B. 2024. *Kecamatan Kuranji dalam Angka 2024*. Padang: Badan Puser Statistik Kota Padang.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. CV.

Sulistiyowati, W. 2018. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.

Surya Dharma. 2022. *Manajemen Kinerja*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka

Sarwono dan Z Rohmad. 2013. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki. *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*.

Susatyo Herlambang. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing

Taufiq, R., Aneta, A., & Sulila, I. 2024. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Gorontalo. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. 1(25), 60–66.

Zeithml,dkk. 2017. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Zikri, Ahmad, and Muhammad Ikhsan Harahap. “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera.” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen* 2, no. 1 (2022).