

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bakti, I Gede Mahamtma Yuda dan Sik Sumaedi. 2017. *Ikm Plus*. Jakarta: Lipi Press.
- Daraba, Dahyar. 2019. *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*. Makassar: Leisyah
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Muhammad Ali. 2015. *Statistik Penelitian Bidang Pendidikan Sosial dan Psikologi*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrasari, Methiania. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kurniawan, Agung Widhi dan Puspitaningtyas. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Lestari, Naida Fadilah dkk. 2021. *Intisari Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deppublish.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Ed. 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad

Press.

Mursyidah, Lailul dan Ilmi Usrotin Chioriyah. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press.

Ndraha, Taliziduhu. 2015. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Purnomo, Rochmat Aldy. 2016. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: CV Wade Group.

Purwoko, Bambang dan Ahmad Gamal. 2016. *Riset Pemasaran dengan Tool Regresi (Studi Kasus Manajemen Pemasaran Perusahaan)*. Mojokerto: Insan Global.

Putra, Teddy Minahasa. 2019. *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Rahmadana, Muhammad Fitri dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Rochaety, Eti, Ratih Tresnati dan Abdul Madjid Latief. (2019). *Metode Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS, Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2013. *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Taufiqurokhman, dan Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2020. *Pemasaran Strategik – Domain, Determinan, Dinamika*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2019. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wekke, Ismail Suardi dkk. 2019. *Metode Penelitian sosial*. Yogyakarta: Gawe Buku.
- Yuliara, I Made. 2016. *Modul Regresi Linier Berganda*. Bali: Universitas Udayana.
- Jurnal**
- Boavida, Artur Avila de Jesus. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Banco Nacional Comercio Timor Leste (BNCTL). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 6.11.
- Chrisela, Helen Sintia dan Maskan. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *Dedikasi Vol. 22*.
- Mahsyar, Abdul. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Maulidiah, Sri. 2015. Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia (Studi Efisiensi, Partisan dan Non Partisan). **WEDANA: Kajian Pemerintahan, Politik & Birokrasi, Vo.1, No. 2**.
- Nurhidayat, Ahmad dan Bahtiar Efendi. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE) Vol. 2, No. 2*.

Rochmah, Elissatul dan Brillian Rosy. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *PUBLIKAUMA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA, 10 (1)*.

Sutha, I. G. A. Ketut Wira, dkk. 2014. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung. *Jurnal Spektran, Vol. 2, No. 2*.

Wiradarma, I Gusti Nyoman dan I Gusti Agung Ketut Gede Suasana. 2019. Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadaployalitas Pelanggan Pull&Bear Kuta – Bali. *E-Jurnal Manajemen, Vol. 8, No. 6*.

Ximenes, Natalino Alarico Barreto. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Institute Of Business (Iob) Di Timor-Leste. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 6. 8*.

Skripsi

Pratama, Andrianto Wahyu Eka. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Sumber Lain

Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara. 2021. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara.

Badan Pusat Statistik Jakarta Utara. 2020. *Kota Jakarta Utara Dalam Demografis 2020*. Jakarta: BPS Jakarta Utara.

Ombudsman. 2021. *Laporan Tahunan 2021*. Jakarta: Ombudsman.

Badan Pusat Statistik Jakarta Utara. 2010. *Kewarganegaraan, Suku Bangsa, Agama, dan Bahasa Sehari-hari Penduduk Indonesia*. Jakarta: BPS Jakarta.

Google Maps – Kantor Kelurahan Pademangan Barat

kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kualitas

Perundang-undangan

UU No. 25 tahun 2009

Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003