

DAFTAR PUSTAKA

- Agrita, T. W., & Wulandari, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Sertifikat Tanah. *Tunas Pendidikan*, 4(2), 281–289.
- Aldila, S. A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model Carter Di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor. *Ekonomi Syariah*, 4(2), 53–72.
- Alfisyahrin, M. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia* (2nd ed.). Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Ana Mayasari. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(2), 2614–3259. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Arifin, M. F., Hartoyo, & Yusuf, E. Z. (2020). The Importance of Service Quality in Building Customer Satisfaction and Loyalty in the Service Industry: A Case Study of Hunky Dory Barbershop. *Binus Business Review*, 11(2), 79–89. <https://doi.org/10.21512/bbr.v11i2.6268>
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik* (18th ed.). PT.Rineka Cipta.
- D.A.Rachman. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Toko Kantor Pos*. 1(1), 2017.
- Dailiati, S. (2018). *Hasil Evaluasi Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. CV.Jakad Media Publishing.
- Dian Kusuma, W. (2020). *Pengujian Hipotesis* (A. Wulandari (ed.); 1st ed.). LPPM.
- Finistyawan, Y. K. K. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Di Kabupaten Malaka (Studi Pada Travel Betun Mandiri Expres). *Journal of Management*, 12(2), 149–165.
- Glodia, T. si, Frida, C., & LucitaGina. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1), 92–109.
- Imam, G. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irfadat, T. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil* (Tika Lestari (ed.)). CV.Jakad Media Publishing.
- Katharina, R., & Robert Na Endi Jaweng. (2020). *Pelayanan Publik dan Digital Indonesia* (1st ed.). Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kepmen PAN nomor 25. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur*

Negara.

- Korlantas Polri. (2019). *Survey Kepuasan Pelayanan SIM*. Sigma Research.
- Kurniawan, P. H., & Anggraeni, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam*. 1–10.
- Nuralam, I. perangsa. (2017). *Etika Pemasar Dan Kepuasan Konsumen Dalam Perbankan Syariah* (Malang). UB Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Lutfiah (ed.); 1st ed.). Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah.
- Renstra Kecamatan Batu Aji Kota Batam. (2021). *Perubahan Rencana Strategis (Renstra)Kecamatan Batu AjiKota Batam*.
- Sari, R. A., & Armiami. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. *EcoGen*, 2(3), 374–386.
- Septiandika, V., & Halima, N. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Program Demang Dimmas (Kademangan Digital Melayani Masyarakat Di Kelurahan Ketapang Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 125–140. [https://doi.org/http:// DOI 10.30656/sawala.v9i2.3420](https://doi.org/http://DOI.10.30656/sawala.v9i2.3420)
- Simarmata Pardamean, P., SaragiH, D. Y., & Simarmata, H. M. P. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *EK&BI*, 3(1), 241–247.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Alfabeta.
- Suriadi, J., & Halim, P. (2021). *Indeks Kepuasan Masyarakat Model Wellbeing Methodology Inklusivitas Data Proses Informasi Riset Publik* (1st ed.). Zahir Publishing.
- Tamara, E., N., Mananeke, Lisbeth, Kojo, & Christoffel. (2018). Pengaruh Kualitas Pelanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *EMBA*, 6(4), 3523 – 3532.
- Wirapraja, A., Aribowo, H., & Setyoadi, E. T. (2021). The Influence of E-Service Quality, and Customer Satisfaction On Go-Send Customer Loyalty In Surabaya. *Journal of Information Systems (IJIS)*, 3(2), 128–137.
- Timbul dampak,(2020:24-32).