

**DAFTAR PUSTAKA**

- Azizah, R. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelayanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa Timur)*.
- Bambang Kusriyanto. (1986). *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jakarta: Binaman Pressindo.
- Darmawan. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Anggota Kepolisian Untuk Menabung Di Bank Syariah. *Sahid Banking Journal*, 1(01), 165–184. <https://doi.org/10.56406/sahidbankingjournal.v1i01.26>
- Eigis Yani Pramularso. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan. *Widya Cipta*, 1, 171–177. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/2220>
- Ettah, N. P., & Pondaag, J. J. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Mobil Pada PT . Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal Emba*, 7(3), 3069–3078.
- Farida Jaspur. (2011). *Manajemen Teori*. Bogor : Ghalia.
- Goleman, D. (2002). *Emotional Intelligence: Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*. PT Gramedi(jakarta), 185–211.
- Hamid, A., Suwandi, R., & Rahman, M. A. (2016). Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Alokasi Dana Desa (ADD) Dalam Pencapaian Good Governance (Studi Empiris di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa). *Jurnal Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 3(2), 25-.

- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. In *Jurnal Ilmu Pemerintahan* (Issue Ratminto). Depok: PT.RajaGrafindo Persada.
- Jusmiati. (2020). Pengaruh Bullying Terhadap Tingkat Kepercayaan Dirianak Berkebutuhan Khususdi Slb Kab. Sinjai. *Iaimsinjai*, 81.
- Khotler, P. (2000). Marketing management. In *Prentice Hall Intl, Inc New Jersey*.  
<https://doi.org/10.1017/cbo9780511810558.009>
- Kusumawati, A. A., Suprpto, D., & Haeruddin, H. (2018). PENGARUH EKOENZIM TERHADAP KUALITAS AIR DALAM PEMBESARAN IKAN LELE (*Clarias gariepinus*). *Management of Aquatic Resources Journal (MAQUARES)*, 7(4), 307–314. <https://doi.org/10.14710/marj.v7i4.22564>
- Lisa, H., & Nanik, S. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 744–757.
- Maman, A. (2017). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia : Manajemen Kinerja. In *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perilaku Organisasional* (Issue 1). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marlina, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk). *Upb Repo*, 1–44.  
<http://repository.upbatam.ac.id/449/>

- Moenir. (1997). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. In *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.  
<https://books.google.co.id/books?isbn=9795260448>
- Nurmayati, S., Pujiastuti, N., & Ghufron, G. (2021). Peranan Dinas Sosial Kota Samarinda Dalam Pembinaan Anak Jalanan. *PREDIKSI: Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 20(3), 253. <https://doi.org/10.31293/pd.v2i3.6124>
- Parasuraman A, VA Zeithaml, & LL Berry. (1995). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
- Pasolong, H. (2011). Teori Administrasi Publik. In *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. <https://kitamenulis.id/2020/10/05/teori-administrasi-publik/>
- Prayoga, P., & Ismiyati, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Gunung Pati. *Economic Education Analysisi Jurnal*, 7(3), 1149–1151.
- Priansa, D. J. (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu: Pada Era Media Sosial. In *CV. Pustaka Setia*.  
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/141653/slug/komunikasi-pemasaran-terpadu-pada-era-media-sosial.html%0Ahttps://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/141653/komunikasi-pemasaran-terpadu-pada-era-media-sosial.html>

- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2118–2122.
- Sanusi. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta:Salemba.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*.
- Siswadhi. (2016). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja*.
- Sondang Siagian. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.  
<https://antaranewsi.com/media/publications/54881-ID-strategi-manajemen-perubahan-dalam-menin.pdf>
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suprpto, T. (2011). Pengantar Ilmu Komunikasi Dan Peran Manajemen Dalam Komunikasi. In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* (Vol. 13, Issue 1). Jakarta : PT. Buku Seru.  
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/531>
- Supriyono, W. (2017). *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suyitno. (2018). Kepuasan Pasien ( Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah ( RSUD ) di Kabupaten Malang ). *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129–143.

- Syastra, M. T., & Wangdra, Y. (2018). Analisis Online Impulse Buying dengan menggunakan Framework SOR. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 8(2), 133. <https://doi.org/10.21456/vol8iss2pp133-140>
- Syofian Siregar. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar. Interpratama Mandiri.
- Tatik Suryani. (2013). Perilaku konsumen di era internet. In *Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasinya pada Strategi Pemasaran: Vol. Edisi pert.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*.
- Tjiptono, F. (2000). Manajemen Jasa. In *Andi Yogyakarta*. Yogyakarta : Andy.
- Wether, W. B. (1996). *Human Resources And Personal*.
- Wibowo. (2012). Manajemen Kinerja. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1), 61–80.