

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, C. (2019). Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Moderat*, 5(3).
- Alvioletta, V., Setyawan, M. Y. H., & Saputra, M. H. K. (2020). *Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) pada Penilaian Kepuasan Pelanggan berdasarkan Pelayanan Divisi (Studi Kasus : CV Tirta Kencana)* (1st ed.). Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- Astuti, N. F. (2020). Tujuan BUMN yang Wajib Diketahui, Berikut Ciri-Ciri dan Jenisnya. Retrieved March 30, 2021, from 3 November website:
<https://www.merdeka.com/jabar/tujuan-bumn-yang-wajib-diketahui-berikut-ciri-ciri-dan-jenisnya-kl.html>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Hardisman. (2020). *Tanya Jawab Analisis Data: Prinsip Dasar dan Langkah-Langkah Praktis Aplikasi pada Penelitian Kesehatan dengan SPSS*. Retrieved from
https://www.google.co.id/books/edition/TANYA_JAWAB_ANALISIS_DATA_Prinsip_Dasar/MuL7DwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=uji+normalitas+adalah&pg=PA85&printsec=frontcover

- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hutahayan, J. F. (2019). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik (Studi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Kresnamurti, A., & Sinambela, D. S. (2011). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survey pada Pengunjung SnowBay Waterpark TMII). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 2(2), 110–129. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Livionna, I. C., & Sienantra, K. B. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan UD. Harapan Indah. *Performa : Jurnal Manajemen Dan Start-up Bisnis*, 3(5).
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v21i2.133>
- Medan Bisnis Daily. (2016). Mengukur Eksistensi Pos Indonesia di Era Globalisasi. Retrieved April 2, 2021, from 22 April website: <https://medanbisnisdaily.com/news/read/2016/04/22/229765/mengukur-eksistensi-pos-indonesia-di-era-globalisasi/>
- Misbahuddin. (2020). *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit* (1st ed.). Yogyakarta: Tangga Ilmu.

- Mulyadi, M. (2011). Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15(1), 127–138.
<https://doi.org/10.31445/jskm.2011.150106>
- Noviyanti. (2020). *Faktor Pelayanan yang Profesional terhadap Kepuasan Pasien* (1st ed.). Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.
- Pandita, G. (2021). BUMN: Pengertian dan Penjelasannya secara Keseluruhan. Retrieved March 30, 2021, from 22 Januari website:
<https://www.jojonomic.com/blog/badan-usaha-milik-negara-bumn/>
- Prabawa, M. A. M., & Noviari, N. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Badung Utara. *E-Journal S1 Akuntansi Universitas Udayana*, 1(2). Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/2060>
- Prasastono, N., & Mukti, A. B. (2005). KUALITAS PELAYANAN DI Mc DONALD'S SEMARANG. *Dinamika Kepariwisata*, 3(2), 365–375.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmadana, M. F., & dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Retrieved from https://www.google.co.id/books/edition/Pelayanan_Publik/2xABEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=pelayanan+jasa+adalah&pg=PA34&printsec=frontcover
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen* (1st

ed.). Retrieved from

https://books.google.co.id/books?id=W2vXDwAAQBAJ&pg=PA13&dq=rumus+lemeshow&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiP-N_gh5PuAhXE7nMBHULGAf4Q6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=rumus+lemeshow&f=false

- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82.
- Siswanto, & Suyatno. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Korelasional*. Klaten: Penerbit Bosscript.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan hasil riset pada hote berbintang di Sumatra Utara)* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawami, Ed.). Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sumertana, I. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 7(2), 2016.
- Tarjo. (2019). *Metode Penelitian Sistem 3X Baca* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish Publisher.