

## DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, A. (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka.
- Dhyponika. (2012). *KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE KEPADA PELANGGAN TELKOM di PLASA TELKOM SIDOARJO*. UPN “VETERAN” Jawa Timur.
- Fanida, E. (2015). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Musiman (KIPEM) di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya. *E-Journal Unesa*, 3.
- Firnanda Pratama, R. (2017). Survei Kepuasan Masyarakat Pada Program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 5(5), 1–9.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. RajaGrafindo Persada.  
<https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/bank-data/wajib-ktp-tahun-2020>  
<https://candi.sidoarjokab.go.id/>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Edisi. 12). Erlangga.
- Kriswibowo, A. dan Nawangsari, E. R. (2018). *Analisis Kepuasan Masyarakat*. Sasanti Institute: Surabaya.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Rosdakarya.
- Negara, L. A. (1998). *Akuntabilitas Standar Pelayanan Prima*.
- Ratminto, D. (2018). *Pelayanan prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis. Pelayanan dari A Sampai Z*. UGM Press.
- Rosmitha, A. A. (2016). Kepuasan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 9(1), 1.  
<https://doi.org/10.22219/jep.v9i1.3643>
- Saefullah. (1999). Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Sinambela, L. P. D. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Statistik, B. P. (2018). *Hasil Pendataan Potensi Desa (Podes) 2018*.  
<https://www.bps.go.id/pressrelease/2018/12/10/1536/hasil-pendataan-potensi-desa--podes--2018.html>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suleman. (2019). Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 5 (1)

Sumarwan. U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.

Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran*. ANDI.