

## DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94–99.
- Anandar, A. P. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan jasa PDAM Tirta Kencana kota Samarinda terhadap kepuasan pelanggan di wilayah kelurahan sungai Pinang dalam Kecamatan Sungai Pinang. *Ejournal Administrasi Negara* 3(4), 1103-1114
- Auliyaa, P., Hidayat, R., Nababan, R., & Singaperbangsa, U. (2021). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian. *18(4)*, 2021 502-512
- Bahrin, S., Alifah, S., & Mulyono, S. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Web. In *Jurnal Transistor Elektro dan Informatika* (Vol. 2, Issue 2).
- Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: *Gadjah Mada University Press*.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep dimensi, indikator dan implementasinya. In *JAPB* (Vol. 3, Issue 2). Gava Media.
- Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*.
- Kotler, Philip. (2008). *Principle Of Marketing* 12th Edition. Prinsip-prinsip Pemasaran (12th Ed). Ahli Bahasa: Sabran, Bob. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2021). *Marketing Management (15th global edition)*. Pearson Education Limited.
- Lenaini, I., & Artikel, R. (2021). Teknik Pengambilan Sampel *Purposive* dan *Snowball Sampling* info artikel abstrak. *6(1)*, 33–39.
- Lubis,A.S & Andayani,N.R.2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Kualitas Layanan) Terhadap Kepuasan. *Journal of Business Administration*
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., Soegoto, A. S., & Kualitas (1658). *The Influence Of Product Qulity, Price And Quality Of Service To Customer Satisfaction At Pt. Air Manado*. In *Jurnal EMBA* (Vol. 6, Issue 3).
- Moenir, A. S. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen pelayanan publik. Bandung, Pustaka Setia.

- Mustajab, D., & Amelia, Y. (2023, November). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty terhadap Kepuasan Pasien RSUD Abepura. In *Prosiding Seminar Nasional Forum Manajemen Indonesia-e-ISSN 3026-4499* (Vol. 1, pp. 722-733).
- Putri, A. D. (2022). Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pt. Bpr Pembangunan Kerinci: Azela Dwi Putri. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 4(7), 67-82.
- Rakhmawati, A., & Boedirochminarni, A. (2018). Analisis Tingkat Penyerapan Tenaga Kerja Sektor Industri di Kabupaten Gresik. In *Jurnal Ilmu Ekonomi* (Vol. 2).
- Setiawan, A. B., & Widiyarta, A. (2022). Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Di Kota Pasuruan. *Fikri : Jurnal Kajian Agama, Sosial Dan Budaya*, 7(1), 30–43. <https://doi.org/10.25217/jf.v7i1.2285>
- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi pelayanan publik
- Sintia Bela Aprilia, N. U. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Respon Publik, Vol. 14 No. 5*, 1-13.
- Sugiyono. (2007). Memahami Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan r & d .(M. Dr. Ir. Sutopo. S. PD., Ed.) Yogyakarta: Alfabeta.
- Suriyani, E. (2017). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong. *PubBis: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 1(2), 463–474.
- Syafirah, L., & Nawangsari, E. R. (2021). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(2), 6.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). Total Quality Management Edisi Revisi. *Yogyakarta: Andi*.
- Widi Astuti, & Eko Wahyuni. (2023). Analisis Kinerja Keuangan Pada Perusahaan PDAM. *Jurnal Kendali Akuntansi*, 1(1), 55–64. <https://doi.org/10.59581/jka-widyakarya.v1i1.52>