

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, A. R. S., & Adil, M. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan publik pada kantor distrik hingk Kabupaten Pengujung Arafak Provinsi Papua Barat. *Competitiveness*, 7(1), 65–77. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/competitiveness/article/view/4466>
- Antika, S. A., Harmawan, B. N., & Sciences, P. (2025). *Jurnal Kebijakan Publik Disconfirmation as a Mediator of Expectation and Performance Effects on UHC Satisfaction in Sampang Regency*. 16(3), 214–218.
- Arip Budiman. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 8(2), 216–226. <https://doi.org/10.38204/atrabis.v8i2.1094>
- Auliannisa Vistya Dianty, Trias Setyowati, T. D. R. (2021). *Analisis kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bumdes desa wonoasri kabupaten jember*. 2(01), 34–54.
- Azizah, I. N., Arum, P. R., & Wasono, R. (2021). Karakteristik Persebaran Kejadian Gempa Bumi di Pulau Sulawesi dan Maluku Berdasarkan Konvariat gempa. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 61–69.
- Baharuddin, M. I., Sabua, E. S., & Hanisa, N. (2023). Pengembangan Desa Mandiri melalui Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) di Desa Padang Kalua. *Mujtama Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1). <https://doi.org/10.32528/mujtama.v3i1.8705>
- Bawole, D. S., Lengkong, D., & Kiyai, B. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(32), 1–14. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/9924>
- Boyne, G. A., Meier, K. J., O'Toole, L. J., & Walker, R. M. (2006). Public service performance: Perspectives on measurement and management. In *Public Service Performance: Perspectives on Measurement and Management*. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511488511>
- Cahyani Ermawati, K., Satiti, N., Pariwisata, S. T., & Surakarta, S. (2023). *Jurnal Sains Terapan Pariwisata Halaman*. 8(2), 135–144.
- Darmodar N. Gujarati, D. C. P. (2013). Single-equation regression models. In *Introductory Econometrics: A Practical Approach*.
- Duha, A. R., Gea, A., Rumapea, Y., Gn Larosa, F., Manurung, S., Samosir, N., & Rumahorbo, B. (2023). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Nasi Yulia Cabang Kapten Muslim. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 3(1), 20–29. <http://ojs.fikom->

methodist.net/index.php/methosisfo

- Dwi, S. R. (2022). pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen shopee. *Journal Manajemen*, 5, 102.
- Firdausya, F. A., & Indawati, R. (2023). Perbandingan Uji Glejser Dan Uji Park Dalam Mendeteksi Heteroskedastisitas Pada Angka Kematian Ibu Di Provinsi Jawa Timur Tahun 2020. *Jurnal Ners*, 7(1), 793–796. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i1.14069>
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9 (Edisi 2). Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hailudin, H. (2021). Peranan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa Labuhan Haji Lombok Timur. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i1.32>
- Handayani, J. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Samakoi Farm, Purbalingga. *Economics, Social and Humanities Journal (Esochum)*, 1(2), 95–110. <https://jurnal.unupurwokerto.ac.id/index.php/esochum>
- Hawkins, D. I., & Mothersbaugh, D. L. (2019). Consumer behaviour: Building marketing strategies. In *McGraw-Hill*. www.mhhe.com
- Hayuningtias, K., & Putra, A. (2023). The Influence Of Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And Perceived Trust On Customer Satisfaction. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 6085–6094. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Hilwa, H., Latief, F., & Z, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Tungku Herbag Makassar. *Nobel Management Review*, 3(4), 594–607. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i4.3451>
- Islamiyaha, A. R., ASb, F., & Islam, D. (2024). *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah*. 5(2), 1–18.
- izah farida & prabowo. (2023). *inovasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan*.
- Juliyani, M. G. E., Noor, M., & Suharto. (n.d.). *Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Kota Metro Lampung Reliability of Influence, Customer Satisfaction and Image Bank Towards Customer Loyalty Bank Muamalat Branch, Metro Lampung City*.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>
- Kusmuriyanto, Feriady, M., & Susilowati, N. (2019). Inisiasi Pembentukan

- Bumdes Bersama untuk Meningkatkan Perekonomian Desa di Kecamatan Jambu Kabupaten Semarang. *Jurnal Abdimas*, 23(2), 112–116.
- Lumoindong, B. Y., Mangindaan, J. V., & Mukuan, D. D. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Hasjrat Abadi Sentral Yamaha Malalayang. *Productivity*, 4(4), 494.
- Mabtukha, S., & Suryaningsih, T. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan BUMDes Desa Betak Kecamatan Kalidawir Tulungagung. *AKSIOMA : Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi*, 1(8), 527–537. <https://doi.org/10.62335/v96s4256>
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Revisi*.
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197. <https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23>
- Marie, A. A. (2024). Management & Marketing. In *Journal of Clinical Orthodontics* (Vol. 58, Issue 1).
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM*, 5, 1–18.
- Maulina, A., Wardani, K., Author, K., Maulina, A., & Wardani, K. (2025). *PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM MOJOPAHIT THE QUALITY OF CUSTOMER COMPLAINT HANDLING SERVICES AT THE Sumber : Perusahaan Umum Daerah Air*. 11(April), 51–60.
- Mulyawan, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Di Kota Bandung). *Bisnis & Entrepreneurship*, 10(2), 119–131.
- Mursalim, S. W., Karlina, N., Muhtar, E. A., & Utami, S. B. (2024). Hybrid organization: How it works? *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(10), 1–21. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i10.6500>
- Otgonzul, B. (2021). *Service Quality Influence Customer Satisfaction and Loyalty : Study Organized Gold ' s Gym*. 8(5), 105–113.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pertanian, J. E. (2025). 1* , 2 , 3 1* . 9, 155–176.
- Pratiwi, M. B., & Novianty, I. (2020). Strategi Bertahan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dalam Pandemi COVID-19 pada Desa Cibodas Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat. *Prosiding The 11th Industrial Research*

Workshop and National Seminar, 26–27.

- Ra'is, D. U., & Rini*, Y. T. (2024). TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PENGELOLAAN DANA DESA: ANALISA TREN PENGELOLAAN DANA DESA 2016-2024: Transparency and Accountability in Village Fund Management: An Analysis of Trends in Village Fund Management 2016-2024. *JADMENT: Journal of Administration and Development*, 1(2), 89–102. <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment/article/view/13>
- Rahardian, R., & Zakariya, Z. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 584–591. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1226>
- Rahmawati, D., Aulawi, H., & Kurniawati, R. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 18(1), 21–32. <https://doi.org/10.14710/jati.18.1.21-32>
- Renggani, P., Aisy, U. R., & Surayni, R. S. (2025). *Studi Pengaruh Kualitas Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas DUKCAPIL Kabupaten Sukoharjo*. 4(1).
- Ridlwani, Z. (2015). Payung Hukum Pembentukan BUMDes. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 7(3), 355–371. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v7no3.396>
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54. <https://doi.org/10.29406/jkmm.v8i2.2624>
- Rorong, A. J., & Londa, V. Y. (2006). *Pengaruh Penerapan Otonomi Desa Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan (Suatu Studi Di Distrik Saifi Kabupaten Sorong Selatan) Yonadap Ajamsaru*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/14328/13901>.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89–100. <https://doi.org/10.22437/ppd.v4i2.3584>
- Sari, P. N., Dumadi, & Harini, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Skincare MS Glow di Store Rofa Losari Brebes. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 4776–4788.

- Sepriyanti, M., Herlina, V., & Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti Sungai Penuh, S. (2020). Penerapan Metode Service Quality (Serqual) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Maha*, 2(2).
- Setiawan, M, A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan Jasa Service Ac di Banjarmasin (Studi Kasus pada Jasa Service Ac Cv Karya Teknik). *Jurnal Manajemen*, 4, 1–19.
- Singh, V., Sharma, M. P., Jayapriya, K., Kiran Kumar, B., Raj, M. A., Chander, N., & Kumar, B. R. (2023). Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty: A Comprehensive Literature Review. *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 10(4S), 3457–3464. <https://doi.org/10.53555/sfs.v10i4S.2218>
- Sualang, K., Rumat, V. A., & Rorong, I. P. F. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, 21(2), 59–75.
- Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Suhendra, S., & Nurdianti, R. R. S. (2019). Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan. *Indonesian Journal of Primary Education*, 2(2), 72. <https://doi.org/10.17509/ijpe.v2i2.15103>
- Suherman et al. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bumdes Apotek Laksana Barokah Di Desa Jatilaksana. ... *Jurnal Manajemen Jasa*, 3(2), 64–69. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsj/article/view/636>
- Sulihandini, A., & Wicaksono, A. C. (2022). TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada PT . Kereta Api Property Manajemen Tulungagung). 1(2), 67–78.
- Sulistiyowati, W. (2017). Buku Ajar Statistika Dasar. *Buku Ajar Statistika Dasar*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwi Ediwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Susanto, A., Mursito, B., & Hartono, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. WOM Finance Wonogiri. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(02), 206–215. <https://doi.org/10.29040/jie.v3i02.630>
- Tijjang, B. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Amsir Management Journal*, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>
- Tri, F., Pontara, W., Wijayanto, D., Uslianti, S., Industri, J. T., Teknik, F., & Tanjungpura, U. (2024). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN BADAN USAHA MILIK DESA DI DESA LAMOANAK , KABUPATEN LANDAK

MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS INTEGRATE : *Industrial Engineering and Management System*. 8(2), 70–75.

- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Wilhamdika, G. I., Suardhika, I. N., & ... (2021). Service Quality and Company Image of BUMDes. *International Journal of Sustainability , Education, and Global Creative Economic (IJSEGCE)*, 4(1), 1–16. <http://www.journals.segce.com/index.php/IJSEGCE/article/view/168%0Ahttps://www.journals.segce.com/index.php/IJSEGCE/article/download/168/169>
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>
- Yudiadari, N. K. P., & Agustina, M. D. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan – Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem. *Widya Amrita*, 1(1), 216–232. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1165>
- Zain, E. F., Ananta, B., & Romadhoni, I. F. (2025). 3 1,2,3,. 23–28.
- Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115–118. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>
- Zuhroh, I., & Putri, D. A. (2021). Jurnal EKONOMI PEMBANGUNAN. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 19(1), 44–56.