

DAFTAR PUSTAKA

- A.A., A. P. M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Andriansyah, M., Rahayu, I., & Enggok, M. S. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi Banjarmasin*. 1.
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2). <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.681>.
- Dewi, A. S. & M. (2019). Pengaruh Kompetensi, komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1), 1249–1259. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34954>
- Eliza, Y. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai*. 7(1), 65–73.
- H, R. Y., Darmawan, E. D., & Sudewa, J. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung* | 680. 680–687.
- Kasmir. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat.
- 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. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Mukarom, Zaenal dan WijayaLaksana, M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Pustaka Setia.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1(5), 981–990.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sadewa, H. (2018). Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. (*Doctoral Dissertation, Faculty of Social Anad Political Sciences*).

Sinambela. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Sugiyino. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. IKAPI.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alphabet.

Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.

Tesa Asashi, I. P. G. S. (2017). Peran Inovasi Produk Dalam Memediasi Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Pemasaran. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(4), 1816–1845.

