

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Dutka, A. (1994, Desember). *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. Florida: The Dryden Press.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fahmi, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Rantau Badauh Kabupaten Barito Kuala. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Jilid 5*, 238-245.
- Falah, S., Subadi, W., & Noor, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis, Volume 3 Nomor 2*, 697-706.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., . . . Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit 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, Volume 1 Nomor 2*, 426-445.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irtema, H. I., Ismail, A., Borhan, M. N., & dkk. (2018). Perception Passengers on Service Quality: Public Transport in Kuala Lumpur. *International Journal of Engineering & Technology, Volume 7*, 865-870.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: PT. Indeks.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Rajawali.
- Lestiana, F., & Irawan, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Balam Jaya Pada Kantor Kecamatan Way Kenanga Kabupaten Tulang Bawang Barat. *Gentiaras Manajemen dan Akuntansi, Volume IV Nomor 1*, 99-108.
- Lukman, S. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mahsyar, A. (2011, Oktober). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Otoritas, Volume 1 Nomor 2*, 81-90.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mariska, A., Soesanto, H., & Mahfudz. (2018). The Effect Of Brand Reputation, Product Reliability, Price and Brand Admiration On Purchasing Decision. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Volume 17 Nomor 3*, 164-176.
- Moenir, H. A. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munawar, & Ahmad. (2006). Perencanaan Angkutan Umum Perkotaan Berkelanjutan. *UNISIA, XXIX Nomor 59*, 53.
- Naini, N. F. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences, Volume 7 Nomor 1*, 34-50.
- Nasihah, & Dzurrotin. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi dan Pajak, Volume 21 Nomor 1*, 176-185.
- Nasution. (2019, Maret). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Volume 1 Nomor 2*, 13-22.
- Neolaka, A. (2014). *Metode Penelitian dan Statistik (Edisi ke-1)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pakaya, A. R., Bokingo, A. H., & Yusuf, N. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Tani Dan Nelayan Kabupaten Boalemo. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Volume 1 Nomor 3*, 348-354.

- Pambudi, Z. A. (2018). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada PT. Bank Jateng KCP Cepu. *Uquilibrium, Volume 6*, 86-94.
- Rachman, B. J., & Santoso, S. B. (2015). Analisis Pengaruh Desain Produk dan Promosi Terhadap Kemantapan Keputusan Pembelian Yang Dimediasi Oleh Citra Merek. *Diponegoro Journal Of Management, Volume 4 Nomor 1*, 1-15.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rufliansah, F. F., & Seno, A. H. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 9*, 389-400.
- Rustam, K. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan 27 Puskesmas di Kabupaten Mojokerto Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Solusi, Volume 15 Nomor 2*, 169-189.
- Sari, A. L., & Arifin, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Terdampak Bencana Pada Instansi Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Balangan. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis, Volume 4 Nomor 1*, 376-385.
- Schisffman, & Kanukmenandakan. (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Setyaningriani, & Suryoko. (2020, Desember). Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan. *Journal of Management and Bussines (JOMB), Volume 2 Nomor 2*, 142-158.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswi, A. A., & Wahyono. (2020). The Role of Customer Satisfaction in Increasing Customer Loyalty. *Management Analysis Journal, Volume 1*, 17-25.
- Sugianti, & Kurniawan, M. A. (2020). Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi. *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik, Volume 1 Nomor 2*, 51-58.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Supriyatno, B. (2009). *Manajemen Pemerintah (Plus Dua Belas Langkah Strategis)*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Sutarno. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 10 Nomor 1*, 213-220.
- Sutrisno, H. (1986). *Metedologi Research*. Yogyakarta: UGM.
- Syahrums, & Salim. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Cipta Pustaka Media.
- Tangkilisan, & S., H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tjiptono, F. (1995). *Layanan Prima dalam Bidang Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2007). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andy.
- Umar. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Wahyuningsih, A., & Wartiningsih, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Umum Trans Jakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta). *Epigram, Volume 15 Nomor 1*, 17-25.
- Wibowo, A., & Mei. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 11 Nomor 2*, 67-81.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.