

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2019. *Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Handarni, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta. Mandar Maju.
- Isna, Alizar dan Wardo. 2013. *Analisis Data Kuantitatif*. Purwokerto: STAIN Press.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2012. *Marketing Management, 14th ed.*. New Jersey: Prentice Hall.
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2014. *Manajemen Pelayanan (Cetakan I)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Saiful Arif. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, dan Kualitatif*. R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2020. *Service, Quality & satisfaction (Edisi 4)*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi, Yogyakarta
- Zeithaml, V.A., Passuraman A. & Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press

### Jurnal :

- Ajis Setiawan, Nurul Qomariah, & Haris Hermawan. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. JSMBI ( Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia). Vol. 9 No. 2. Hal. 114-126. (<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/> , diakses 12 Juli 2022)

- Chih-Tung Hsiao & Jie-Shin Lin. 2008. "A STUDY OF SERVICE QUALITY IN PUBLIC SECTOR". *International Journal of Electronic Business Management*. Vol. 6. No. 1, pp. 29-37. (<https://www.researchgate.net/publication/26542287>, diakses 25 April 2022)
- Delafrooz, Narges et.al. 2013. *The impact of service innovation on consumer satisfaction*. 3 (2).
- 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.
- Gurina dkk. 2021. "Lean manufacturing technologies in the work of multifunctional centers as a tool for improving the quality of public services: the Lipetsk region experience", *Voronezh state university of engineering technologies*. Vol. 82, No. 4. (<https://doi.org/10.20914/2310-1202-2020-4-354-365> , diakses 25 April 2022)
- 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.
- Ismail, T., & Yusuf, R. 2021. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR INDIHOME GEGERKALONG DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 413-423. (<https://doi.org/10.31955/mea.vol5.iss3.pp413-423> , diakses 12 Juli 2022)
- Nasihah, & Dzurrotin. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, Volume 21 Nomor 1, 176-185.
- 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.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol.: 49 (Fall), pp. 41-50. (<https://www.researchgate.net/>, diakses 27 Juni 2022)

- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40. (<https://www.researchgate.net/>, diakses 27 Juni 2022)
- Qiuxia. 2021. "Fiscal Transparency and Public Service Quality Association: Evidence from 12 Coastal Provinces and Cities of China". *Journal of Risk and Financial Management* 14: 13. (<https://doi.org/10.3390/jrfm14010013> , diakses 25 April 2022).
- Ramzi dkk. 2022. "Factors influencing service quality performance of a Saudi higher education institution: Public health program students' perspectives", *Informatics in Medicine Unlocked*. Vol 28. (<https://www.sciencedirect.com/> , diakses 25 April 2022)
- Rizqi Amalia Agustina, Nur Fitriyah, & Fajar Apriani. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan. *eJournal Administrasi Negara*. Volume 7. Nomor 2.9098-9108 (<https://www.ejournal.an.fisip-unmul.ac.id> , diakses 12 Juli 2022)
- Salam Maulana & Muhajirin. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aisy Cabang Bima. Vol 4. No 4 (<http://openjournal.unpam.ac.id/> , diakses 12 Juli 2022)
- 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.
- Thanatorn dkk. 2022. "Public utility vehicle service quality and customer satisfaction in the Philippines during the COVID-19 pandemic", *Utilities Policy*. Vol 75. (<https://www.sciencedirect.com/> , diakses 25 April 2022)
- Vanessa, dkk. 2022. "Mediating effects on the relationship between perceived service quality and public library app loyalty during the COVID-19 era", *Journal of Retailing and Consumer Services*. Vol 67. (<https://www.sciencedirect.com/> , diakses 25 April 2022)

**Website :**

<https://covid19.go.id/p/protokol/surat-edaran-menteri-kesehatan-nomor-hk0201menkes3322020> (diakses, 20 Desember 2021)

<https://www.google.com/maps/place/Kec.+Tawang> (diakses, 21 Agustus 2022)

**Lainnya :**

Profil Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya 2021

Kartu Inventaris Barang Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya

Buku data register Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya

