

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction (Tekhnik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik*. Jakarta: Mandar Maju.
- Kotler, P. (2005). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan K. (2018). *Manajemen Pemasaran: Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Moernir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yoeti, O. A. (2003). *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Isna, A. dan W. (2013). *Analisis Data Kuantitatif dengan IBM SPSS Statistics 20*. Purwokerto: STAIN Press.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, Agung Edy. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava.
- Jurusan Administrasi Publik. (2023). *Buku Panduan Magang: Merdeka Belajar Kampus Merdeka Program Studi Administrasi Publik UNSOED*.

### Jurnal:

- Gofur, Abdul. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Indosteger Jaya. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 18–27.
- Nasihah, Z. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(1), 176–185.
- Febrianto, W., & Wibawani, S. (2022). The Effect of Service Quality on

- Community Satisfaction of Public Service Mall Users in Sidoarjo Regency. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 12(1), 1–10.
- Haryoko, U. B., Delimah Pasaribu, V. L., & Ardiyansyah, A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer). *Point*, 2(1).
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116–129.
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57.
- Saifudin, S. W. & A. H. . (2021). The Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) Banyuwangi City. *Journal of Administration, Business and Managemen*, 3, 14–29.
- Suryani, R., Wijayanto, G., Zulkarnain, Z., & Furwanti Alwie, A. (2022). The Effect of Service Quality and Employee Performance On Customer Satisfaction. *Devotion Journal of Community Service*, 4(1), 119–126.
- Fitri, Agus Zaenal. (2016). Mengurangi Gap Perguruan Tinggi Dengan Dunia Kerja: Upaya Peningkatan Kualitas Sumberdaya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1).
- Guspul, Ahmad. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal PPKM UNSIQ I*, 1(1), 40–54.
- Wahab, Wirdayanai. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–56.
- Sirojudin S., Nurwidiawati D, Mailani, A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 1(1).

**Dokumen Pemerintah:**

- KEPMENPAN. (2003). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003.

**Sumber Lain:**

- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id> pada 01 Juni 2023.
- Laporan Tahunan PT. Pos Indonesia. 2021. *Retaking Market Share: Of Courier Service, Logistics Service dan Fintech Service*. Di unduh pada 8 Maret 2023.