

## DAFTAR PUSTAKA

- Administrasi, I. (2018). *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*. Bandung: STIA LAN Bandung.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.
- Amara, R. S., Mutiah, N., & Febriyanto, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Mobile Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 10(02), 274–287.
- Analita, N. S., & Wijaksana, T. I. (2020). Analisis Perbandingan E-Service Quality dan E-Trust Aplikasi LinkAja dengan Aplikasi Dana. *eProceedings of Management*, 7(2).
- Anggara, D. S., & Abdillah, C. (2019). *Modul Metode Penelitian Lapangan*. Tangerang Selatan: UNPAM PRESS, 1–219.
- Berlianto, M. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan-E, Kepuasan-E, Dan Kepercayaan-E Terhadap Kesetiaan-E Pada Gojek. *Business Management Journal*, 13(1), 1–28.
- Budiman Arif, Edy Yulianto, M. S. (2022). Implementation of E-Service Quality at Front Office Department to Increase Guest Satisfaction. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 1(3), 202–213.
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik (e-servqual) terhadap kepuasan konsumen pada market place shopee di sleman diy. *Jurnal Optimal*, 18(1), 41-62.
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*,
- Daeni, M. (2015). Mewujudkan Good Local Governance Melalui Strategi Indeks Kepuasan Pelayanan Pada Birokrasi Publik. *Serat Acitya*, 4(2), 95.
- Daud, F. (2022). Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Pengelolaan Sampah Masyarakat di Kecamatan Manggala Kota Makassar. *Biology Teaching and Learning*, 5(2), 2039-2059.
- Diah, P. (2021). Kualitas pelayanan dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Karanganyar. *llibraryuns*
- Fang, Y., Qu, Z., & Wang, W. (2023). Developing the Scale for Measuring the

*Service Quality of Internet-Based E-Waste Collection Platforms. Sustainability (Switzerland), 15(9), 1–16.*

- Fatmi, S. N., Syamsir, & Firanda, G. (2022). Implementasi Aplikasi Bank Sampah Pancadaya Dalam Mewujudkan Good Governance di Kuranju Kota Padang. *Jurnal Prosiding Mateandrau, 1(2)*.
- Fernaldy, I. (2017). Analisis Pengaruh E-Service Quality dan Nilai Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Nasabah Layanan E-Banking. *FEB Unbraw, 1–23*.
- Fikri, A. (2021). Pengaruh Penggunaan Shopeepay Sebagai Dompot Digital Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa FEB USU. *Komunika, 17(2)*.
- Hamdan, Rifani, D. N., Jalaluddin, A. M., & Rudiansyah. (2018). Pengelolaan Sampah Secara Bersama: Peran Pemerintah dan Kesadaran Masyarakat. *Paradigma, 7(1), 45–54*.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, 250.
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal, 3(1), 20–38*.
- Hilmawan, M. F. (2017). Kualitas pelayanan jasa PT. Pos Indonesia pada kantor pos Purwokerto (Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman).
- Indiahono, D. (2021). Shifting waste policy issues at the local level: A case study in Banyumas. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 905(1)*.
- Kim-Soon, N., Rahman, A., & Ahmed, M. (2014). E-service quality in higher education and frequency of use of the service. *International Education Studies, 7(3), 1–10*.
- Lailul, M., & Ilmi, Usrotin, C. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Magdalena, A., & Jaolis, F. (2018). Analisis Antara E-Service Quality, E-Satisfaction, dan E-Loyalty Dalam Konteks E-Commerce Bukalapak. *Jurnal Strategi Pemasaran, 5(2), 1–11*.
- Marwanti, R., & Aji, A. (2020). Tingkat Pengetahuan dan Partisipasi Masyarakat terhadap Pelaksanaan Aplikasi Salinmas (Sampah Online Banyumas) dalam Mengatasi Permasalahan Sampah. *Indonesian Journal of Conservation, 9(2), 74–79*.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, VI(1), 1–18*.
- Mulasari, Z. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pengelolaan Sampah Pada Ibu Rumah Tangga Di Dusun Janti Kidul, Jatisarone,

Nanggulan, Kulon Progo. *Kesehat Masyarakat*.

- Octavian, H. S., & Soedargo, B. P. (2023). Perilaku Penggunaan Dompot Digital pada Generasi Z di Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(1), 119-128.
- Ozer, A., Argan, M. T., & Argan, M. (2013). The Effect of Mobile Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, 428–438.
- Paramita, R. W., Noviansyah, R., & Riza, Bahtiar, S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Lumajang: Widya Gama Press.
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan pengguna shopee di bandung. *Sosiohumanitas*, 20(2), 64-78.
- Pradana, T. Y. (2023). Inovasi Salinmas Sebagai Upaya Responsive Government Kabupaten Banyumas Dalam Pelayanan Pengelolaan Sampah Berbasis Digital. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(August), 128.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31.
- Raharjo, M. M. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Rahmadana et al. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ramadhan, R. M. (2020). (2019). Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandung Melalui Aplikasi Salaman. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69), 5–24.
- Rasheed, F. A., & Abadi, M. F. (2014). Impact of Service Quality, Trust and Perceived Value on Customer Loyalty in Malaysia Services Industries. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164(August), 298–304.
- Revida, E., et al. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Riani, N. K. (2021). Startegi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(2), 6.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690.
- Rudi, R. (2012). Analisis Kualitas Layanan Publik. *Rudi Rinaldi*, 1, 22–34.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. 7(2), 194-211.

- Setyawati, E. Y., & Siswanto, R. S. H. P. (2020). Partisipasi Perempuan dalam Pengelolaan Sampah yang Bernilai Ekonomi dan Berbasis Kearifan Lokal. *Jambura Geo Education Journal*, 1(2), 55-65.
- Shoki, M., Ooi, L., Zakuan, N., & Jusoh, A. (2012). Examining Dimensions of Electronic Service Quality for Internet Banking Services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65 9 (ICIBSoS), 854-859.
- Solihin, M. M., Muljono, P., & Sadono, D. J. J. I. L. (2019). Partisipasi ibu rumah tangga dalam pengelolaan sampah melalui bank sampah di Desa Ragajaya, Bojonggede-Bogor Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 17(3), 388-398.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Suharta. (2008). Analisis Kualitas Pelayanan Pemasangan Transmitter Vessel Monitoring System (VMS) (pada departemen kelautan dan perikanan). FISIP UI. 56–105.
- Surya, N. T., & Kur'aini, S. N. (2022). Bisnis Kesehatan Berbasis Digital: Perceived Usefulness Terhadap Intensi Penggunaan Aplikasi Digital Telemedicine. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 5(2), 272-278.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 174-184.
- Virgianne, Y., Ariani, N. M., & Suarka, F. M. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara di AiryRooms Kecamatan Kuta Bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 3(1), 108–125.
- Wardhana, W. S., Tolle, H., & Kharisma, A. P. (2019). Pengembangan Aplikasi Mobile Transaksi Bank Sampah Online Berbasis Android (Studi Kasus: Bank Sampah Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(7), 6548-6555.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Widiyanto, A. F., Suratman, & Pratiwi, O. C. (2019). Knowledge and practice in household waste management. *Kesmas: National Public Health Journal*, 13(3), 112–116.