

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Tjiptono. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. 2011:23
- Amri, Faisal. (2023). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Publik di Kabupaten Banyumas (Studi Kasus Pada Layanan Bus Trans Banyumas). Skripsi Thesis, UIN Prof K. H. Saifuddin
- A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol.64 No(1)
- Arikunto, Suharsimi. (2002). Metodologi Penelitian. Rineka Cipta: Jakarta
- Arimawati, Renata. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Skripsi thesis, Universitas Diponegoro
- Aryuda, Maulana Henu. (2018). Penerapan Sanksi Administratif Bagi Pelanggar Ketentuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Skripsi thesis, Unika Soegijapranata Semarang
- Atik, Septi dan ratminto. (2005). Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azizah, Retna Rifatul. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelayanan *Cek In Counter* Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa Timur). Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.
- Azizah, Retna Rifatul. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani (Studi Pada Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Pekernakan Kota Blitar). Skripsi thesis, Universitas Brawijaya
- Basu, Swastha dan Irawan. (2005). Manajemen Pemasaran Modern. Liberty : Yogyakarta
- Budiarno. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*. Vol.19 No(2)
- Denhardt, J.V., dan Denhardt, R.B. (2003). *The New Public Service, Serving, Not Steering*. M.E Sharpe, New York.
- Dewi, Ni Putu. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Jasa Marga Bali Tol. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*. Vol.8 No(1)

- Ferradewi, Erna dan S.Pantha Djati. (2004). Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen Dalam Prespektif Sumber Daya Manusia. *Jurnal Kewirausahaan Manajemen*. Vol.6 No(1)
- Gaspersz, Vincent. (2005). Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media: Yogyakarta
- Hasanah, Maohizatul. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Taspem (Persero) Kantor Cabang Mataram). Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Mataram
- Husein, Umar. (2013). Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. Rajawali: Jakarta
- Ibrahim, Amin. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Mandar Maju: Jakarta
- Kasmir. (2005) Etika Customer Service. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Khairani, Bella. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Mini Top di Medan Johor. *Jurnal Universitas Islam Sumatera Utara*. Vol.18 No(1)
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2010). Manajemen Pemasaran. Erlangga: Jakarta
- Kuncoro, Satriyo Bagus. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Pemerintah Integratif*. Vol.5 No(2)
- Lai, Wen-Tai dan Ching-FuChen. (2011). Behavioral Intentions of Public Transit Passengers - The Roles of Service Quality, Perceived Value, Satisfaction and Involvement. *Journal Transport Policy*. Vol.18 No(2)
- Lina Salim. (1996). Pemasaran Strategis Edisi Keempat. Erlangga: Jakarta
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Remaja Rosdakarya: Bandung
- Marlina, Misa. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kasus Kantor Camat Sei Beduk). Skripsi thesis, Universitas Putera Batam
- Martono, Nanang. (2016) Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunde. Rajawali: Jakarta
- Moehersono. (2012). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Rajawali Pers: Jakarta

- Musoddaq, Achmad. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember). Masters thesis, Universitas Jember
- Nasution, M. Nur. (2004). Manajemen Transportasi. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Natasyah, Ninik Nafsiatul. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Wadeg Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik. Skripsi thesis, Universitas Islam Malang
- Nurmazidah, Irma. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang. Skripsi thesis, UIN Walisongo
- Octavia, Galuh. (2023). Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektivitas Program Buy The Service (BTS) Kementerian Perhubungan di Kabupaten Banyuma. Skripsi thesis, Universitas Jenderal Soedirman
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. American Review of Public Administration, Vol.43 No(2)
- Panjaitan, Januar Efendi. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Jurnal Manajemen Bisnis. Vol.11. No(2)
- Pramularso, Egris Yani. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika. Vol.18 No(1)
- Prasojo, Hikmah Yogi. (2023). Analisis Kepuasan Pelajar terhadap Layanan Bus Trans Banyumas Dalam Segi Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga. Skripsi thesis, Institut Teknologi Telkom Purwokerto
- Raihan, Siti. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada). Masters thesis, UIN Ar-Raniry
- Rambat, Lupiyoadi, dan A Hamdani. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat: Jakarta
- Rinaldi, Runi. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. Vol.1 No(1)
- Robbins, P. Stephen. (2006). Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh. Erlangga: Jakarta
- Sahadat, Zikri. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Takengon). Skripsi thesis, UIN Ar-Raniry

- Saputro, Ade Dwi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Bus Trans Banyuma). Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Sasongko, Noer. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah Surakarta). Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Savari, Vinny Dwi Rahim. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar. *Jurnal Manajemen*. Vol.13 No(1)
- Sedarmayanti. (2010). *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Maju Mundur: Bandung
- Shadily, Hasan. (1992). *Ensiklopedia Indonesia Edisi Khusus*. PT. Ichtiar Baru: Jakarta
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. (2002). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES: Jakarta
- Siswadi, Ferry. (2016). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Badan Pertahanan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Benefita : Ekonomi Pembangunan, Manajemen Bisnis & Akutansi*. Vol.1 No(3)
- Soeprihanto, Jhon. (1996). *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. BPFE UGM: Yogyakarta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Susanto, Bambang. (2003). Hubungan Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran dan Persepsi Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan di Show Room Motor Nasha Yogyakarta. Masters thesis, Universitas Islam Indonesia
- Susiladewi. (2020). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Kupu Datu Banjarbaru. *Jurnal Komunikasi, Bisnis dan Manajemen*. Vol.7 No(2)
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2015). *Manajemen Publik*. Grasindo: Jakarta
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Strategi Pemasaran Jasa*. Andi: Yogyakarta
- Utami, Setia Budi. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Skripsi thesis, Universitas Negeri Yogyakarta
- Widodo, Joko. (2005). *Membangun Birokrasi: Berbasis Kinerja*. Bayu Media Publishing: Malang