

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Kualitas Pelayanan Publik.
- Anonim Tim Penyusun, 2023. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi SI Administrasi Publik*, Amuntai : STIA Amuntai
- Alfika, M. 2022. Minat Beli Ulang. *Maulya Alfika*, 11(2004), 13. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/7248>
- Ardane, Nengah, 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises di Bali*, 18-19.
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83-101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Barkatullah, 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan*.
- Nuraini, Diah. 2024. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda*. *Journal Administrasi Publik*, 12(1), 129–137.
- Firmansyah, 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk)*. *Journal of Office Administration: Education and Practice ISSN*, 1(2), 82–93.
- Gaspersz, Vincent, 2017. “*Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*”. Cetakan Pertama, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik edisi revisi*. Yogyakarta: Gava Media
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press.
- Kurniawan, Agung Widhi & Zarah Puspitaningtyas. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku

- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Maulidiah Sri. 2013. *Pelayanan public, Pelayanan Administrasi terpadu kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta
- Syahbani, Ahmad. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur*.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA CV.
- Tjiptono Fandy. 2014 *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta
- Ratminto & Winarsih Septi Atik. 2013. *Manajemen Pelayanan “Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Widibudiarti, L. S., & Hartono, S. 2020. *Pengaruh Kwaitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto) , 12*