

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. (2018). *Pelayanan Publik: Konsep, Aplikasi, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ardiansyah. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor SAMSAT Kota Banjarmasin*. Skripsi. Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat.
- Atmadjati, Arista. (2018). *Pelayanan Prima dalam Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Aziz, Rahmadani, & Larasati. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada instansi publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 101–112.
- Anonim, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Anonim, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Barata, Atep Adya. (2018). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Chuenyindee, T., et al. (2022). Service quality and public trust in government institutions. *International Journal of Public Sector Management*, 35(4), 456–470.
- Frederickson, H. George. (dalam Sumardi). (2023). *Administrasi Publik dan Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jonkisz, A. (2021). Assessing public service quality: Contemporary approaches and challenges. *Public Management Review*, 23(6), 845–862.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lukman. (dalam Tahir, Muhammad). (2020). *Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan*. Makassar: CV Social Politic Genius.
- Mardiasmo. (dalam Sumardi). (2023). *Otonomi Daerah dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Moenir, H. A. S. (2020). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nadami, Setiawan, & Urahmah. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik berbasis dimensi Fitzsimmons. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(3), 530–545.
- Purwanto, Agus. (2020). The role of service quality on public satisfaction: A case study in Indonesia. *Journal of Public Administration Studies*, 5(2), 90–101.
- Saputra. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor SAMSAT Kota Palangkaraya*. Skripsi. Palangkaraya: Universitas Palangkaraya.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2015). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, Muhammad. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik*. Makassar: CV Social Politic Genius.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.