

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Haur Gading. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Alghamdi, A. (2022). Public Service Satisfaction in Modern Governance. *Journal of Public Administration Studies*, 14(2), 45–58.
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Harbani, P. (2022). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Lijan Poltak, S. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meithiana, I. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Rahmah, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Posyandu Desa Sungai Turak, Kecamatan Amuntai Selatan. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Syafitri, L. (2024). Model Pelayanan Publik Modern: SERVQUAL Revisi dalam Pelayanan Masyarakat. Bandung: Alfabeta.

Suharyono, & Anshori, M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Malang: UB Press.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Strategi Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.