

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, Reno, Barkatullah, Munawarah, dkk. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (S1)*. Sekolah Tinggi Ilmu
- Anonim. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*
- Anonim. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Anonim. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Anonim. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Anonim. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Chandra, Teddy. Et al. 2020. *Service Quality, Consumen Satisfaction, dan Costumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Dewi, R, A & Suryani, L. 2023. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan paju epat kabupaten Barito Timur*. Tabalong : STIA Tabalong. Jurnal STIA Tabalong Volume 6 Nomor 2.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelentasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harjadi, D. & Arraniri, I. 2021. *Experiental Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milinial*. Cirebon: Insania.
- Huseno, Tun. 2016. *Kinerja Pegawai: Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja*. Malang: Media Nusa Creative.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Marwiyah, Siti. 2023. *Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. Probolinggo.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media

Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Rusanah. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Amuntai: Sekolah Tinggi Administrasi Amuntai

Sari, L. & Suparti, H. 2023. *Indek Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Usaha Di Kantor Desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong*. Jurnal JAPB Volume 6 Nomor 2.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Suryantoro, B. & Kusdyana, Y. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*. Surabaya: STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya. Jurnal baruna Horizon Vol. 3, No. 2 Desember.