

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Agustianti, R., dkk. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: CV. Tohar Media.
- Anonim, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Anonim, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Dahlan. (2023). *Kualitas Pelayanan: Manajemen SDM dan Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit NEM.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendrayady, A., dkk. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik Pelayanan Publik*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi
- Ibrahim, M. B. (2023). *Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan (Panduan & Referensi)*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan*. Jakarta.
- Mujito, Muharam, H., Adyas, D. (2023). *Manajemen Pemasaran: Sebuah Pengantar Untuk Pemula* Tasikmalaya: EDU Publisher.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* Bandung: Unpad Press.
- Rahayu, A. Y. S., Jowono, V., Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Goverment: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: Rajawali Pers (PT Raja Grafindo Persada).

- Rahman, M. A. (2021). *Manajemen Kualitas: Suatu Pengantar*. Gowa: Pusaka Almaida.
- Ramlawati. (2020). *Total Quality Management*. Makasar: CV. Nas Media Pustaka.
- Revida, E., dkk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rohaeni, H., Marwa. N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*.
- Safarin, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. (Skripsi, STIA Amuntai). STIA Amuntai.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sitepu, C., dkk. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat*. (Skripsi Universitas Sumatera Utara). Universitas Sumatera Utara.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasi*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Tim Penyusun. (2022). *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*. STIA Amuntai.