

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Anonim. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
- Buku Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik (2022). Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, & Johnny Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Abdul Kadir. 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nordiana (2024). *Kualitas Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil yang Memasuki Batas Usia Pensiun pada Kantor BKPSDM Hulu Sungai Utara*. Skripsi STIA Amuntai.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Sari, D. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan dalam Penyaluran Dana Pensiun pada Kantor Pos*. Jurnal Administrasi Publik.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.