

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, H. S., Larasati, E., & Nurcahyanto, H. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik Kabupaten Magelang*.
- Aulia, H., Teluma, A. R. L., & Hadi, P. (2020). *Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi LAPOR! 1(2)*.
- Denny. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan*.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan dan Perbankan Padang*, 1–12. <https://scholar.google.co.id/scholar>
- Helmi, T., Munjin, R. A., & Purnamasari, I. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Izin Trayek Oleh Dllaj Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1), 51. <https://doi.org/10.30997/jgs.v2i1.209>
- Hughes, R. (2014). Konsep Pelayanan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 287. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Indriani, D., Rusmiwari, S., & Suprojo, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 6(2), 137188.
- Ismail, Y. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 67(6), 14–21.
- Jasfar. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Minal Beli Konsumen di minimarket indomaret dan minimarket indomaret. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 11–40. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Juliansyah, E., Negara, J. A., Juliansyah, E., & Ibu, B. (2018). *Analisis kualitas pelayanan pada kantor kelurahan bugis kota samarinda.*
- Kuncoro, W. (2014). *Studi Evaluasi Pelayanan Publik Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo.*
- Luh, N., Puspitasari, P., & Bendesa, I. K. G. (2016). *Analisis kualitas pelayanan publik di badan pelayanan perijinan terpadu kabupaten badung. 1*, 89–114.
- Made, N., Sulistyawati, A., & Seminari, N. K. (2015). Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *Jurnal Manajemen*, 4(8), 2318–2332.
- Prasetio, A. (2011). Manajemn Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian. *Management Analysis Journal*, 1(4).
- Putra, D. D., Rifdan, & Umar, F. (2017). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru. *Journal of Economics, Business and Management, Volume IV(c)*, 79–91.
<http://ojs.unm.ac.id/tomalebbi/article/download/6739/3850>
- Semiawan, C. R. (n.d.). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya.*
- Suryadharma, I., & Nurcahya, I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(4), 250942.
- Uhing, Y., Kawet, L., & Tombokan, F. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus Bni Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3), 552–561.
- Zaim, H., Bayyurt, N., & Zaim, S. (2013). Service Quality And Determinants Of Customer Satisfaction In Hospitals: Turkish Experience. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 9(5).

<https://doi.org/10.19030/iber.v9i5.8145>

