

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulllah, M. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Aritonang, R. L. (2007). *Teori dan Praktik Riset Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Asdiqoh, S. (2020). *Implementasi Pendidikan Karakter Pada Siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Boyolali*. Salatiga : Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.
- Djamrud, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Danim, Sudarwan. (2003). *Riset Keperawatan Sejarah dan Metodologi*. Jakarta: EGC.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>.
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Echdar Saban, 2017. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Fapohunda, T. M. (2013). An Exploration of Gender Based Differences in Workplace Values. *International Journal of Human Resource Studies*, 3(3), 50. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v3i3.4228>.
- Frinaldi, A., & Ali Embi, M. (2015). Influence of Public Service Quality in Citizen Satisfaction (Study in Private Hospital Y in Padang, West Sumatra Province). *Journal of Government and Politics*, 6(1), 102–114. <https://doi.org/10.18196/jgp.2015.0008>.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta : Unniversitas Diponegoro.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta : Badan Penerbit Unniversitas Diponegoro.
- Harinaldi. (2005). *Prinsip – Prinsip Statistik Untuk Teknik dan Sains*. Jakarta : Erlangga.
- Hardani, dkk (2015) *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu GrupHardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik*.

- Horsu, E. N., & Yeboah, S. T. (2015). Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study of Minicab Taxi Services in Cape Coast, Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, III(5), 1451–1464. <http://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2015/05/3595.pdf>
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 29 Suppl, 54–68.
- Kalaja, R., Myshketa, R., & Scalera, F. (2016). Service quality assessment in health care sector : the case of Durres public hospital. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235(October), 557–565. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.082>.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>.
- Lisa, H., & Nanik, S. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 2(1), 18–23. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>.
- Nuraini. (2011). *Intensitas Belajar Siswa*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nurdin, I. (2019). *kualitas Pelayanan Publik*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/hk394>.
- Natoil, & Zulkifli. (2020). PENINGKATAN KINERJA BERBASIS PADA KUALITAS KOMUNIKASI, KEPERCAYAAN DAN KERJASAMA TIM. *Jurnal CAPITAL*, 2 No 1(1), 1–15.
- Noviarum, E. K. (2016). *PERSEPSI KLIEN TERHADAP KUALITAS KOMUNIKASI DAN KUALITAS FISIK LAYANAN JASA EVENT ORGANIZER (Studi Deskriptif Kualitatif Persepsi Klien Wedding Terhadap Pelayanan Xposs Event Organizer Ditinjau dari Kualitas Komunikasi dan Kualitas Fisik tahun 2017 - 2018. July*, 1–23.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 3(12), 2118–2122.
- Pratama, R. A., Anggraini, R., & Hermano, D. H. (2017). Kualitas Komunikasi Interpersonal Dosen Dan Motivasi Mahasiswa Dalam Menulis Skripsi. *InterKomunika*, 2(2), 114. <https://doi.org/10.33376/ik.v2i2.23>.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. www.jurnal.uniga.ac.id.

- Prasetyo. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Pratama, M. R. (2020). Banyaknya Pungutan Liar Yang Terjadi Pada Pelayanan Publik Di Indonesia. *Acaademia*, 07011281924069.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(5), 981–990.
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Ramadhani, W. (2017). Menanggulangi Pungutan Liar. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan Volume*, 12, 263–276.
- Sabar. (2007). *Pengantar Metodologi Penelitian*. FKIP : Universitas Muria Kudus.
- Santika, G.P. (2015). *Hubungan Indeks Massa Tubuh dan Umur Terhadap Daya Tahan Umum (Kardiovaskuler) Mahasiswa Putra Semester II Kelas A Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan IKIP PGRI Bali Tahun 2014*. 1, 42 – 47.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono & Susanto,A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisler*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan ke-23, Alfabeta, Bandung, 2016.
- Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Shabbir, A., & Malik, S. A. (2016). Measuring patients' healthcare service quality perceptions, satisfaction, and loyalty in public and private sector hospitals in Pakistan. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 33(5), 538–557. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2014-0074>.
- Sarmanu. (2017). *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Statistik*. Surabaya : Airlangga University Press.

- Sonatra, P. N., Novianto, W. T., & Riewanto, A. (2019). Konstruksi Pengawasan Independen Untuk Mencegah Tindak Pidana Pungutan Liar Dalam Pelayanan Publik. *Masalah-Masalah Hukum*, 48(1), 60. <https://doi.org/10.14710/mmh.48.1.2019.60-70>.
- Sudaryanto, M. R., Studi, P., Hukum, I., Hukum, F., & Surakarta, U. M. (2019). PENANGGULANGAN KORUPSI DI KABUPATEN JEPARA (Studi Kasus Kejaksaan Negeri Jepara). (*Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta*).
- Sakinda, P. S., Welsa, H., & Fadhilah, M. (2020). Pengaruh Servicescape dan Kualitas Komunikasi terhadap Loyalitas nasabah melalui Kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (studi pada nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Yogyakarta). *Bisman*, 29(9), 1890–1896.
- Tarricone, P., & Luca, J. (2016). Successful teamwork: A case study. *Journal of Electroanalytical Chemistry*, 63(1), 59–68. [https://doi.org/10.1016/S0022-0728\(75\)80126-4](https://doi.org/10.1016/S0022-0728(75)80126-4).
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 04(01), 1–6.
- Wiltshire, A. H. (2016). The Meanings of Work in a Public Work Scheme in South Africa. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 36(12), 18.
- Yanti, D. N. P. (2013). Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service di PT. Indosat, Tbk Balikpapan. *Ilmu Komunikasi*, 1(2), 39–54.
- Yulina Eliza. (2013). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS PELAYANAN KANTOR KECAMATAN SIBERUT SELATAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Zolin, R., Watson, J. & Stuetzer, M. (2013). Challenging the femaleunder performance hypothesis, *International Journal of Gender and Entrepreneurship*, 5(2), 116-129.