

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Usman Rianse. 2012. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*. Bandung: ALVABETA CV.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Cilacap. 2020. *Kecamatan Dalam Angka Dalam Angka Kecamatan*.
- Engkus, Engkus. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi." *Jurnal Governansi* 5(2):99–109. doi: 10.30997/jgs.v5i2.1956.
- Etta Mamang Sangadji, and Sopiah. 2013. "Perilaku Konsumen." *Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian, Yogyakarta: ANDI, 2013* 99.
- Fahad, Ahmad Danial, Beddy Iriawan Maksudi, and Ginung Pratidina. 2019. "Kualitas Pelayanan Pergantian Stnk 5 Tahun Di Samsat Cibadak Kabupaten Sukabumi." *Jurnal Governansi* 5(2):163–69. doi: 10.30997/jgs.v5i2.1780.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Revi. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Hasibuan, and Malayu. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. cetakan ke. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: T Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. 2017. *Cusmoter Services Excellent Teori Dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kristina, Lulu, Rita Rahmawati, and Euis Salbiah. 2018. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Imb Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Bogor Diwilayah Kecamatan Bogor Timur." *Jurnal Governansi* 4(1):33–44. doi:

10.30997/jgs.v4i1.1137.

Mahmudi. 2010. "Manajemen Kinerja Sektor Publik,." *UPP AMP YKPN, Jakarta.*

Mantri, Agus, Abu Bakar Iskandar, and Irma Purnamasari. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bogor Effect of Service Quality on Satisfaction Community in the Development of Participants Card National." *Jl. Tol Ciawi* 3(211):2442–3971.

Maramis, Freekley Steyfli, Jantje L. Sepang, and Jantje L. Sepang. n.d. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado." *Jurnal EMBA* Vol.6:Hal. 1658 – 1667.

Moenir. 1999. *Pendekatan Manusiawi Dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Haji Wasagung.

Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Laksana, wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cet. 1. edited by Beni Ahmad Saebi. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.

Munir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Munispa, Siti, Chairul Amri, and Rita Rahmawati. 2017. "Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ciawi Kabupaten Bogor." *Jurnal Governansi* 2(2):101–10. doi: 10.30997/jgs.v2i2.218.

Napitupulu, and Paimin. 2017. *Pelayanan P Ubluk Dan Customer Satisfaction*. Bandung: P.T.Alumni.

- PPM. 2002. *Richard Gerson, Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu.*
- Rahayu, Amy Y. ..., Vishnu Juwono, and Krisna Puji Rahmayanti. n.d. *Pelayanan Publik Dan E-Government Sebuah Teori Dan Konsep.* Cetakan ke. edited by Yayat Sri Hayati. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Rangkuti, and Freddy. 2006. "Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy (Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)." Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Salbiah, Euis, Irma Purnamasari, Maria Fitriah, and Agustini Agustini. 2020. "Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan." *Jurnal Governansi* 6(1):36–42. doi: 10.30997/jgs.v6i1.2227.
- Santoso, Gunarto Heru. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening." *Riset Manajemen Dan Akuntansi* 2(3):114–37.
- Saputra, Bambang Eka, Iriawan Maksudi, Euis Salbiah, Program Studi, Administrasi Publik, Korespondensi :. Bambang, and Eka Saputra. 2021. "Public Service Quality Of Motor Vehicle Tax Payment." *Jurnal Governansi* 7(April):29–38.
- Septiany, Siti Rahayu, Beddy Iriawan Maksudi, and Irma Purnamasari. 2017. "Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor." *Jurnal Governansi* 2(1):35–44. doi: 10.30997/jgs.v2i1.206.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. cetakan ke.

Bandung: ALVABETA CV.

Sugiyono. 2017. *METODE PENELITIAN ADMINISTRASI*. Bandung:

ALVABETA CV.

Tjiptono, and Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.

Yuningsih, Cindy Octavia Febriany; Sri Harini; Erni. 2021. "Jurnal Visionida,

Volume 7 Nomor 1 Juni 2021." *Jurnal Visionida* 7(1):54–66.