

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)
- Dirgantara, W, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Kartini*, Tesis (Universitas Negeri Semarang, 2013)
- Istianto, J.Hendra dan Tyra, M.Josephine, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan KETTY RESTO. Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius).*, volume 1 n, 2011
- KOTler, P, Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2012)
- Manap, Abdul, *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Pertama (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016)
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Kedua (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010)
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002)
- Priansa, Donni Juni, *Manajemen Pelayanan Prima* (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Rahmayanti, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)
- Sinambella, *Repormasi Pelayanan Publik*, ed. by Bumi Aksara (jakarta, 2011)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Jakarta: IKAPI, 2012)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Pelayanan Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2006)
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012)

### JURNAL

- Ahmad Danial Fahad. Beddy Iriawan Maksudi, Ginung Pratidina, ‘Kualitas Pelayanan Penggantian STNK 5 Tahun Di Samsat Cibadak Kabupaten Sukabumi’, *Jurnal Governansi*, 5 (2019), 2
- Anjar Rahmulyo, ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok 1 Di Sleman’, 2008
- Atmaja, Aditama Kusuma, Khasanah, Imroatul, ' Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor', Thesos, Universitas Diponegoro, 2011.
- Helmi Tedi, R. Akhmad Munjin, Irma Purnamasari, ‘Kualitas Pelayanan Publik Dama Pembuatan Izin Trayek Oleh DLLAJ Kabupaten Bogor’, *Jurna Governansi*, 2 (2016), 1
- Ilmu, Jurusan, Administrasi Negara, Fakultas Imu, Ilmu Politik, Universitas Djuanda, Tol Ciawi No, and others, ‘Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Izin Trayek Oleh Dllaj Kabupaten Bogor Effectiveness of Public Service in Service by Dllaj Route Permits Bogor District’, 2 (2016), 47–59
- Indriani, Dewi Retno., ‘Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Tehadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Puskesmas

- Gunung Pati Semarang', *Administrasi*, 5 (2010), 1
- Istianto, J.Hendra dan Tyra, M.Josephine, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan KETTY RESTO. Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, volume 1 n, 2011
- Kunco Dinillah, Denny Hermawan, R. Akhmad Munjin, 'Kualitas Pelayanan Pembuatan Ktp-Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bogor', *Jurnal Administrasi*, 2 (2019), 1
- Mohamad Naufal Muttaqin, et al, 'Service Quality and Its Determinants of Population Administration Service in Bogor Regency', *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research*, 2020, 109–18
- Nasyita, Rafa Ahdiya, Muhammad YGG Seran, and Euis Salbiah, 'Quality Analysis of Motor Vehicle Tax Service 1', 1 (2019)
- Seftiani, Siti Rahayu, Beddy Iriawan Maksudi, Irma Purnamasari, 'Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor', *Jurnal Governansi*, 2 (2016), 1

#### **Dokumen-dokumen:**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2019 Tentang Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai

#### **Internet:**

Sistem Online data Penerima Bantuan Sosial **BLT-DD** Jawa Barat. <https://sid.kemendes.go.id>. diakses pada saat penelitian berlangsung.