

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*, 29(1), 24–38.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1–7.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, ISSN 0854-3844, 17(2 (Mei-Agustus 2010)), 114–126.
- Bibson. (2003). *Pelayanan Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Dunn, William N. (2003) *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Dinillah, K., Hernawan, D., & Munjin, R. Ak. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. *Administratie: Jurnal Administrasi Publik*, ISSN: 2715-2499, 2(1 (April)), 9–14.
- Hardiyansyah. (2011) *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Ismail, I., H., H., Ibrahim, D. N., & Isa, S. M. (2006). Service Quality Client Satisfaction and Loyalty Toward Audit Firm: Perseptionis of Malaysia Public

- Listen Company. *Manajerial Auditing Journal*, 21(7), 738–756.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Mantri, A., Iskandar, A. B., & Purnamasari, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bogor. *Jurnal GOVERNANSI ISSN 2442-3971*, 3(2), 117–129.
- Moenir, A.S. (2006) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT Bumi Aksara
- Munispa, S., Amri, C., & Rahmawati, R. (2016). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ciawi Kabupaten Bogor. *Jurnal GOVERNANSI ISSN 2442-3971*, 2(2), 93–101.
- Nuraini, N. P., Maksudi, B. I., & Purnamasari, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Bogor. *Administratie: Jurnal Administrasi Publik, ISSN: 2715-2499*, 2(1), 40–47.
- P, R. D. S., & Oktafani, F. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung). *Jurnal Universitas Telkom*, (September).
- Prof Mustopadidjaja AR; SE, MPIA, PhD. (2004). *Jenis-jenis Pelayanan Publik menurut Lembaga Administrasi Negara*. Kota Makassar: SANKRI buku III
- Prof.Dr. Sugiono. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit CV Alfabeta

- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen, Ie-SSN: 2579-9401, p-ISSN: 2579-9312*, 2(1), 43–54.
- Puung, F. K., Fudholi, A., & Dharmmesta, B. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Salon dan Spa. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, 4(2), 105–110.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yokyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saputra, M. A., Maksudi, B. I., & Hermawan, D. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan di PPMKP Ciawi Bogor. *Jurnal GOVERNANSI ISSN 2442-3971*, 2(1 (April)), 61–70.
- Septiany, S. R., Maksudi, B. I., & Purnamasari, I. (2016). Kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor. *Jurnal GOVERNANSI ISSN 2442-3971*, 2(1 (April)), 31–41.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: IKAPI.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Sulistyawati, N. M. A., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud, ISSN: 2302-8912*, 4(8), 2318–2332.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta.

Triguno. (2002). *Manajemen SumberDaya Manusia* Jakarta: Bumi Aksara.

Winawirawan, G., Munjin, R. Ak., & Purnamasari, I. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Laboratorium Klinik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan Daerah. *Jurnal GOVERNANSI ISSN 2442-3971*, 3(2 (Oktober)), 99–106.

Peraturan :

KEMENPAN No. 25 Tahun 2004 tentang Indikator Kepuasan Masyarakat.

MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.

Undang–Undang Nomor. 23 Tahun 2014 pasal 209 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang–Undang Nomor. 23 Tahun 2014 pasal 221 Tentang Kedudukan Kecamatan.

Undang-Undang Nomor. 24 Tahun 2013 pasal 13 ayat 1 tentang Administrasi Kependudukan.

Sumber Skripsi :

Ismerisa. (2013) *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Listrik Pintar PT PLN (Persero) Area Yogyakarta)*. Yogyakarta: Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Retno Septiani. (2017) *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-Ktp)*. Bandar Lampung: Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Suciani Cahya B. (2016) *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor*. Bogor : Ilmu Administrasi Negara Universitas Djuanda.

Tika Astia (2015) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur*. Tanjungpinang: Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji.