

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dwiyanto. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta : UGM Press.
- Fahad, A. D., Maksudi, B. I., & Pratidina, G. (2019). KUALITAS PELAYANAN PERGANTIAN STNK 5 TAHUN DI SAMSAT CIBADAK KABUPATEN SUKABUMI. *Jurnal Governansi*, 5(2), 163–169. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1780>
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gaya Media
- Husein, Umar. (2004). *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Item Scale For Measuring Customer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*.
- Utami, A. A., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR JENIS ANGKUTAN BARANG. *Jurnal Governansi*, 6(2), 104–113. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i2.3042>.
- Rosadi, R., Munjin, R. A., & Seran, G. G. (2020). KUALITAS PELAYANAN METROLOGI LEGAL ALAT TIMBANG PADA SEKTOR PUBLIK. *Jurnal Governansi*, 6(2), 81–92. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i2.3227>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. dan Berry L. (1988). *SERVQUAL : A Multiple*
- Saputra, B. E., Maksudi, B. I., & Salbiah, E. (2021). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR. *Jurnal Governansi*, 7(1), 29–38. <https://doi.org/10.30997/jgs.v7i1.3158>.
- Tanjung, N. H., Salbiah, E., & Apriliani, A. . (2022). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) PADA KANTOR KECAMATAN. *Jurnal Governansi*, 8(2), 141–152. <https://doi.org/10.30997/jgs.v8i2.5438>.
- Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta.
- (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta
- (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :

CV. Alfabeta.

Tjiptono, F. (1995). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi Offset.
(2014). Manajemen Pemasaraan Jasa. Yogyakarta : Andi Offset