

DAFTAR PUSTAKA

- Abid Nurhuda, Firmansyah, Muhammad Samsul Hairi Napis, 2023 *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama*
- Abdullah Taman, Sukirno, Annisa Ratna Sari dkk, 2023, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*
- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.*
- Boonlertvanich, K. (2019). *Service quality, Satisfaction, Trust, And Loyalty: The Moderating Role Of Main-Bank And Wealth Status. International Journal of Bank Marketing, 37(1), 278-302*
- Chintia Monica dan Doni Marlius, 2023, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari*
- Dwiyanto, Agus. 2020. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik. Yogyakarta: Fisipol Universitas Gadjah Mada.*
- Galib, M., & Hidayat, M. (2018). *Analisis kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan balanced scorecard pada PT. Bosowa Propertindo. SEIKO: Journal of Management & Business, 2(1).*
- Hayani, 2019, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*
- I Wayan Sunarsa, 2023. *Analisis Pelaksanaan Pelatihan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Departemen Tata Graha di Hotel Sindhu Beach Sanur*
- Kasinem, 2020, *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat*
- Lembaga Administrasi Negara, 2013. (a), *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*, Jakarta: Perum Percetakan Negara, 2013. (b), *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta.
- Lovelock H. Christopher. 2011. *Managing Services : Marketing, Operations, And Human resources*. Second Edition. Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey

- Lukman, 2020, *Etika Pegawai Negeri*, Jakarta, Yayasan Obor Idonesi.
- Moenir, A.S., 2015. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu, 2015 *Konsep Administrasi dan administrasi di Indonesia*, Jakarta Bina Aksara.
- Nur Fadhilah Ahmad Hasibuan. 2023. *Optimalisasi Pengelolaan BMN Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada UIN Sumatera Utara Medan*
- Oliver, Richard L. "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions." *Journal of Marketing Research*, vol. 17, no. 4, 1980, pp. 460-69.
- Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang *Manajemen Pegawai Negeri Sipil*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 *tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*
- Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 46 Tahun 2022 tentang *Pedoman Dan Tata Cara Pemberian Tugas Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung*
- Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 1 Tahun 2024 *Tentang Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandar Lampung*
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 2018. *Makna pemerintahan Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: P.T. Yarsif Watampone. Raviyanto, J. 1986. *Produktivitas dan Pengukuran*, Jakarta, Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas.
- Ratna Ekasari, M. Sungging Pradana, Gusti Adriansyah, M. Adhi Prasnowo, 2017 *Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual*
- Siti Marwiyah, Ach. Noor Busthomi, Erik Dwi Septian, 2023 *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021-2024 (Study Kasus Pada Unit Peningkatan Kualiatas Pelayanan Publik)*

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suprihanto.J. 2013. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Utami Amadea Soetardjo, 2023, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Borma Toserba Antapani Bandung*
- Widodo,Eka,Tjahjana, & Totok Sidharmanto.2019. *Sumber Hukum tata negara Formal Di Indonesia*.Bandung: Ramadhan.
- Yudhi Kurniawan, Alvi Purwanti, dan Sri Endang Kurnita, 2023, *Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Keputusan Pembelian Konsumen PT Mitra Beton Mandiri Pekanbaru*
- Yayan Hendayana, Andryana Mei Evita Sari, 2021 *Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna JNE Express Pondok Gede*
- Zeithaml, Valarie, A. Parasuraman and Leonard L. Berry, 2918., *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.