

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. M. (2015). Living in the world that is fit for habitation : CCI's ecumenical and religious relationships. In *Aswaja Pressindo*.
- Abubakar, R. (2023). *Pengantar Metodologi Penelitian*.
- Akbar, M. H., Kartini, E., & Barokah, R. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), 871–880. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i2.4059>
- Along, A. (2020). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/954/1414>
- Amalia, N. M., DWP, S., & Santoso, J. T. B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170–180. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i2.42191>
- Ananda, C. R., Lubis, F. A., & Aslami, N. (2023). Pengaruh Keandalan, Ketanggapan Dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(6), 73–95. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i6.2310>
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Edi Sukarjono. (2015). Analisis Pengaruh Reliabilitas Pelayanan, Responsivitas Petugas, Dan Intensitas Empati Petugas Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*.
- Fahmi, S. (2023). Pengaruh Nilai, Manfaat Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Untuk Beralih (Studi Pada Pengguna Uang Elektronik di Jawa Timur). *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(4), 544–558. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v6i4.309>

- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2019). Manajemen Kualitas Jasa. *Jurnal Manajemen*, 1–61.
- Galib, A. A. C., Iskandar, I., & Ahmad, L. O. I. (2019). Daya Tanggap Kinerja Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang. *Jurnal Diskursus Islam*, 7(1), 21–33. <https://doi.org/10.24252/jdi.v7i1.9707>
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>
- Harahap, D. (2020). Teori Carl Rogers dalam Membentuk Pribadi dan Sosial yang Sehat. *Buku*, 2, 321–334. <http://jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id/index.php/Irsyad>
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).
- Imania, M., Devy, P. I., & Sri, K. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Mabrurotul Imania, Ika Devy Pramudiana, Sri Kamariyah SAP – Vol. 2 No. 2 Tahun 2024. 2(2), 325–336.
- Indonesia. (2009). Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Экономика Региона*, 19(19), 19.
- Jasmine, P. D. (2024). Pengaruh Tangible dan Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT . *Trans Armada Indonesia , Jakarta Utara*. 3.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>
- Lestari, W. R. (2012). Pengaruh Faktor Budaya Organisasi, Motivasi, Pemberdayaan & Lingkungan terhadap Kinerja Organisasi (Studi Kasus Perguruan Tinggi Swasta di Bandar *Core.Ac.Uk*, 10(1).

<https://core.ac.uk/download/pdf/296893124.pdf>

- Lufianti, A., Widayati, C. N., & Miyarti. (2020). *Hubungan Antara Keandalan dan Cepat Tanggap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak*. 5(1).
- Maatoke, F. S., Kaawoan, J., & Undap, G. (2020). Implementasi Aplikasi Portal Analisis Data Berbasis Peta (Panada) Studi Di Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 2(5), 1–11.
- Maddeppungeng, M. A. (2022). *Implementasi Reinventing Government “Mewirauahakan Birokrasi” di Indonesia*.
- Maesaroh, S. S., & Artikel, I. (2022). *Indonesian Journal of Digital Business*. 2(2), 1–8.
- Misi, H. L. (2021). Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang. *Management and Accounting Research Statistics*, 1(2), 24–31. <https://doi.org/10.59583/mars.v1i2.11>
- Mursyidah, L., Rodiyah, I., Aesthetika, N. M., Setiawan, I., & Madjid, R. A. (2021). Customer-Driven Service Standards of Citizen Charter in Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 9(1), 27–36. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v9i1.1567>
- Nurwidiawati, S., & Rahayu, M. (2024). *Pengaruh Job Insecurity Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT . Masa Kini Mandiri (Lampung Post) Bandar Lampung Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Moderasi The Influence Of Job Insecurity And Work Culture On Employee Performance PT . Masa Kini Mandir*. 347–354.
- Pramesti, G. A. P. R., & Magdalena, B. (2024). *Pengaruh iklim organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pt cj feed and care indonesia di bagian kantor*. 1(1), 10–18.
- Ramadania, R., Candra, C., & Afifah, N. (2020). Model Kualitas Layanan Dalam Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pendidikan. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 16(2), 45. <https://doi.org/10.29406/jmm.v16i2.2491>
- Sayekti, F., Tarigan, B., Endang, L., & Reni, W. (2022). *Jurnal Riset Akuntansi*

- dan Auditing Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa The Influence of Service Quality Dimensions on Service User Satisfaction Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing. *Jurnal Riset Akuntansi*, 9, 16–26.
- Sinollah, & Masruro, 2019. (2019). Berdasarkan analisis jalur, variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Yang mempengaruhi langsung terhadap loyalitas pelanggan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2019). Dasar Metodologi Penelitian. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Syafaat, M., Falah, A., Baihaqi, M., & Indana, N. (2023). *Implementasi total quality management (TQM) perspektif teori Edward Deming dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Kitab Kuning*. 4(1).
- Wibowo, A., & Singagerda, F. I. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Rawat Jalan di Klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung Setelah Menggunakan QR Code Berbasis Sistem Informasi Pengaduan Pasien. *Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 29–37.