

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. 2016. *Concept & Indicator Human Resources Management For Management Research*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ahmad Nurhidayat, Bahtiar Efendi. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo". *Jurnal of economic, Business, and Engineering (JEBE)*. Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo.
- Algifari. 2019. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Perfomance Analysis (IPA), dan Model Kano*. STIE YKPN Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Ardian, Hary dan Surya Rahardja. 2013. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kebijakan Pengungkapan Tanggungjawasn Sosial dan Lingkungan (Studi Empiris Pada Seluruh Perusahaan yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2010)". *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol.2 No.2 page 1-13.
- Chariri, Anis; Ghozali, Imam. 2007. *Teori Akuntansi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Consuegra, D. M. 2007. "An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector". *Journal of Product & Brand Management*.
- Devi, S., Budiasih, I. G., & Badera, I. D. (2017). Pengaruh Pengungkapan *Enterprise Risk Management (ERM)* dan Pengungkapan *Intellectual Capital (IC)* Pada Nilai Perusahaan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*.
- Dzurrotin Nasihah. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati". *Jurnal Akuntansi dan Pajak*. IAIN Kudus.
- Eigis Yani Pramulaso. 2020. "Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan". *Jurnal Ekonomi & Manajemen*. Universitas Bina Sarana Informatika.
- Eka Ubaya, Winarti. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Penerima Layanan Surat Perintah Pencairan Dana Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro". *Jurnal Ekonomi*. Universitas Bandar Lampung.

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Indriyati Endah Susetyo. 2017. “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Pemahaman Etika Kerja Islami”. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Ismail Nurdin, M.Si. 2019. *Kualitas Pelayanan publik*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Kompri. 2014. *Manajemen Sekolah Teori dan Praktek*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler dagn Kjller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lisa Handayani dan Nanik Suryani. 2019. “Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan”. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. Universitas Negeri Semarang.
- Mangkunegara, A. Prabu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Amhas. 2018. “Pengaruh kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan pada kantor sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) makassar 01 selatan”. *Jurnal Mirai Management*. SAMSAT Makassar.
- Muhammad Fahmi. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Rantau Badauh Kabupaten Barito Kuala”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. Akademi Sekretari & Manajemen Indonesia Citra Nusantara.
- Mukarom Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rachman Rahardian, Zakariya. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya”. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Universitas 17 Agustus 1945.

- Republik Indonesia. 2009. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- _____. 2010. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Jakarta.
- _____. 2012. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- _____. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta.
- Santi Budi U. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (PERSERO) cabang Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sri Wahyuni, Mugni Baharuddin, dan Damai Darmadi. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda”. *Jurnal Manajemen*. Universitas 17 Agustus 1945.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suparman Dadang, Rina. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantasari Kabupaten Sukabumi”. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*. STIE PASIM Sukabumi.
- Sutrisno, Edy. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Widya Arum Vellayati. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang". *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Wilson Bangun. 2012. *Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV. Pratama Kiran.

Zaini Rohmad. 2017. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan". *Jurnal Pendidikan, Sosiologi, dan Antropologi*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.