

DAFTAR PUSTAKA

- Adhandayani, A. (2020). *Modul Metode Penelitian 2 (Kualitatif)*. Jakarta Barat: Universitas Esa Unggul.
- Ardianto, Y. (2021). *Kementerian Keuangan Republik Indonesia*. Retrieved from Memahami Metode Penelitian Kualitatif: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12773/Memahami-Metode-Penelitian-Kualitatif.html>
- Fadhallah. (2020). *Wawancara*. Jakarta Timur: UNJ PRESS.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3, 2.
- Hijeriah, M., & Kurniawati, L. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4, 1.
- Isabela, M. A. (2022, 3 10). *Prinsip dan Asas Pelayanan Publik*. Retrieved from Kompas.Com: <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/10/02000061/prinsip-dan-asas-pelayanan-publik#:~:text=Nasional-,Prinsip%20dan%20Asas%20Pelayanan%20Publik,-Kompas.com%20%2D%2010>
- Kanedi, I., Utami, H. F., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, IV, 2.
- Nurdewi. (2022). Implementasi Personal Branding Smart ASN Perwujudan Bangsa Melayani di Provinsi Maluku Utara. *Jurnal Riset Ilmiah*, 1, 4.
- Pramiyati, T., Jayanta, & Yulnelly. (2017). Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptual Yang Faktual (Studi Kasus:Skema Konseptual Basis Data Simbumil). *Simetris*, 8, 1.
- Puspitasari, D., & Tjahjawati, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk kartuHALO Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Bisnis dan Investasi*, 2, 5.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16, 4.
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas)

- Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21, 4.
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan SetiaBudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12, 4.
- Yusya, D. (2019, 4 1). *Faktor Utama Penentu Kualitas Jasa*. Retrieved from tempat belajar: <https://daffayusya.wordpress.com/2019/04/01/faktor-utama-penentu-kualitas-jasa/>
- Zikri, A., & Harahap, I. M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional 1 Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 2, 2.