

DAFTAR PUSTAKA

- Amhas, M. (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*, 3(1), 122–136. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai>
- Anshori, M., & Isnawati, S. (2017). *Metodelogi Penelitian kuantitatif* (2nd ed.). Airlangga University Press.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (S. A. Barmawan (ed.)). SCOPINDO.
- Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. GAVA MEDIA.
- Habib, F., Keke, Y., & Ratnasari, D. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Drive Thru Tahun 2020. *Scriptura*, 11(1), 35–40. <https://doi.org/10.9744/scriptura.11.1.35-40>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (turi (ed.)). GAVA MEDIA. www.gavamedia.net
- Hasanah, M. (2019). pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada pt. taspen (persero) kantor cabang mataram). *LVI*(1), 190–214.
- Herman, H., Tobing, V. C. L., & Dosen. (2019). Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan KTP-el Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mederasi Di Kecamatan Batam Kota, Batam. *Jurnal Akuntansi Balerang*, 2(1), 1–15.
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1–11. <https://doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>

- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodiyah (ed.); 1st ed.). UMSIDA Press.
- Nurhidayat, A., & Efendi, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2), 357–364. <https://doi.org/10.32500/jebe.v2i2.1752>
- Putu, N., Tresna, Y., Usadha, D. N., & Kamala, D. (2022). kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pt. jasa marga. 8(1), 25–36.
- Sari, A. A. I. K., Putra, I. B. U., & Amerta, I. M. S. (2021). *Antesenden Kinerja Pegawai* (I. B. U. Putra & I. M. S. Amerta (eds.)). SCOPINDO.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan* (B. Bungin (ed.); 1st ed.). Prenadamedia. www.prenadamedia.com
- Wahyuni, wayan sri asih, Sitiari, ni wayan, & Sara, i made. (2021). *Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. scopindo.
- Yuliati, Y., & Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang). *Fokus Ekonomi : Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 14(2), 324–336. <https://doi.org/10.34152/fe.14.2.324-336>