

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Aswaja Pressindo. Yogyakarta.
- Amir, M.F. 2018. *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan Konsep dan Penilaian Kinerja di Perusahaan*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Ana, A. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar*. Skripsi. Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.
- Azizah. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pelayanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa Timur)*. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya. Malang
- Debby, S.R.Y, and I Kania. 2010. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api Di Stasiun Bandung. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik Fakultas ISIP Universitas Garut*, 18(2), 220-229.
- Dewi, A.S, and Muhsin. 2019. Pengaruh Kompetensi, komitmen kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 1249-1259. Dari <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>
- Ghozali, I. 2018: 52. *Aplikasi Analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Griffin & Moorhead . 2013. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta
- Handayani, L & Suryani, N. 2019. Pengaruh kinerja pegawai, komunikasi interpersonal, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757. Dari <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>

- Hasibuan, M. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Herman, M. 2018. Pengaruh Perilaku Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dan Kota Di Provinsi Kalimantan Selatan. *As Siyash*, 3(2), 51-62. Dari ojs.uniska-bjm.ac.id
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomo 63 Tahaun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Mangkunegara, A.P.A.A. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Masrukin, Hubeis, M & Wijayanto, H. 2018. Pengaruh keadilan organisasi dalam penilaian kinerja terhadap kepuasan penilaian dan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 11(3), 231-254. Dari academia.edu
- Mukarom, Z & Laksana, M.W. 2016. *Membangun kinerja pelayanan publik menuju clean goverment and good governance*. Pustaka Setia. Bandung.
- Pangoestoti, W, and R Setiawan. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang Tahun 2015. *Jurnal Umrah*. Dari jurnal.umrah.ac.id
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat
- Pramulaso, E.Y. 2020. Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Ekonomi&Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18 (1), 68-74. Dari ejournal.bsi.ac.id
- Prayogo, T, and Ismiyati. 2018. Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Gunungpati Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1148-1161. Dari <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>

- Rahman, M. 2017. *Ilmu Administrasi*. Sah Media. Makassar.
- Ratna, Y.H, Darmawan, E.D & Sudewa, J. 2021. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualtias Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung. *Co-Management*, 4(2), 680-687
- Rianti, S, Rusli, Z & Yuliani, F. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412-419.
- Robbins, S. 2016 dalam Bintoro dan Daryanto. 2017. Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Gava Media. Yogyakarta.
- Sitanggang, R, Raka, A.A.G&Mardika, I.M. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 72-82. Dari ejournal.warmadewa.ac.id
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cetakan ke-22. Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, V.W. 2015:16. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka baru press. Yogyakarta.
- Syapriani, S.A. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Tamu Sebagai Variabel Intervening(Studi Kasus di Madani Hotel Medan)*. Tesis Program Studi S2 Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan
- Tjiptono, F. 2014. *Service, Quality & Satisfaction, Edisi Ketiga*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2019. *Stategi Pemasaran Prinsip & Penerapan, Edisi Pertama*. Andy. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Vinsensius. 2023. *Panduan analisis data menggunakan program SPSS, Smart PLS, dan Eviews*. Guepedia. Malang.