**DAFTAR PUSTAKA**

1. **Literatur**

Aziz, Fathul Aminudin. 2012. Manajemen Dalam Persektif Islam. Cilacap: Pustaka El-Bayan.

Conny R. Semiawan. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta:Grasindo.

Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 2011. Statistik Induktif. Edisi 4. Yogyakarta: Penerbit BPFE

Dwiyanto, Agus. 20014. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.

Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan. Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta. Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju.

Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D. Bandung: CV. Alfabeta.

Suliyanto (2018). Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.

1. **Jurnal**

Ardianto, Y., Yanti, A., & Sidanti, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Responsivitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM. In SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi (Vol. 1). 11325-11336

Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ), 3(4), 1984-1903.

Wijayanto, A., Gunawan, P. I. K., & Alaydrus, A. (2017). Pengaruh Responsivitas Dan Komitmen Kerja Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakatdesa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur. eJournal Ilmu Pemerintahan.6(1),67-80

1. **Perundang-Undangan Dan Peraturan**

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara NomorKep/25/ M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik