

DAFTAR PUSTAKA

- A, Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. UMJ PRESS.
- Afandi. Nur. Muhammad. (2018). Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta, Bandung.
- Ahmad, Syarwani & Harapan, Edi. 2014. Komunikasi antarpribadi. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Aprilia, G. (2016,). eprints.umm.ac.id. Retrieved from <https://eprints.umm.ac.id/32660/2/jiptummpg-gdl-gitaapri-44637-2-babi.pdf>
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SALT n PEPPER PADA PT MITRA BUSANA SENTOSA BINTARO. Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jurnal EcodomicaVol2, No. 1.
- Barnes, J. G. (2013). Secrets of Customer Relationship Management. Yogyakarta: Andi
- Canggara, H. (2012). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cahyoseputro, W., Juliawati, L. T., & Rokhaminawanti, E. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja, terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Intercontinental Midplaza Jakarta. *Sebatik*, 25(2), 537-544.
- Dainton, M., & Z. E. (2019). Applying Communication Theory for Professional Life. Thousand Oaks. SAGE Publications.
- DeVito, J. A. (2013). The Interpersonal Communication Book, ed. 13. United State: Pearson Education.
- Dewi, R. S. (2020, 01 24). Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020. Retrieved from ombudsman.go.id: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>
- Eva Risnawati, M. U. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN ALALAK SELATAN. Jurnal Kulit Pelayanan Publik. 16120138.

- Fandy Tjiptono. 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Ketiga. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (Universitas Diponegoro (ed.)).
- (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indonesia, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- , Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.
- ,, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5568
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press Kristen Petra, 1-67
- Indriani, D., Rusmiwari, S., & Suprojo, A. (2017). PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* , Vol. 6. No. 2 .
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*.Jakarta: PT. Indeks.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(1), 12-27.
- Masud, Fuad. (2004). *Survai Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi*

dan Ekonomi Syariah), 3(2), 36-44.

- Moenir. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Mu'ah, 2014. Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien, Taman Sidoarjo.
- Muhammad, Arni, 2014. Komunikasi Organisasi. Bumi Aksara : Jakarta
- Mukarom ,Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. (2018). Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1 Nomor Februari 2018
- Naim, N, (2016). Dasar-dasar Komunikasi Pendidikan. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Perspektif: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika*, 18(1), 68-74.
- Rambat, Lupiyoadi. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kantor pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 8(1), 49-58.
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1).
- Sinambela. Poltak. Lijan. 2014. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, S. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cv. Alfabeta.
- (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,

Kualitatif dan R&D (Alfabeta (ed.)).

----- (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Tamara, N. I., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).

Thoha, Miftah, 2013. Kepemimpinan Dalam Manajemen. Fisipol UGM.Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

----- 2017, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

Wood, J. T. (2013). Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian. Jakarta: Salemba Humanika.

Zakiah, N., & Wahyono, W. (2020). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690-703.