

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta

A, Parasuraman. 2001. The bahavioral Consequenses of Service Quality, Jurnal Of Marketing. Vol.60.

Basu Swastha DH. 2004. Azas-azas Marketing. Liberty. Yogyakarta

Danang **Sunyoto**. 2016. Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.

Gerson, Richard F. 2017. Mengukur Kepuasan Nasabah. PPM : Jakarta

Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004. Total Quality Management. Edisi III. Andi, Yogyakarta

Hasan, Iqbal. 2013. Analisis Data Penelitian Dengan Statistik, (Jakarta: Bumi Aksara

Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Lovelock. CH. 2001, Service Marketing, People, Technology, Strategy 4th ed, Prentice Hall Upper Sadle River, NJ

Machmud, Muslim. Tuntunan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian. Malang: Penerbit Selaras, 2016.

Rangkuti, F. (2017). Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan ... -. In Mahardika (Ed.), Gramedia Pustaka Utama

Rasdiana et al., (2022). Metode Penelitian Kuantitatif. Get Press. Bandung

Sedarmayanti, H. J. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, Dan Manajemen Negeri Sipil. Seventh Printing. Bandung: Refika Aditama

Sugiyono ,(2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.

-----, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit. Alfabeta, Bandung.

-----, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

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

Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta.

Wijaya, T. 2011. Manajemen Kualitas Jasa Edisi 1. PT Indeks, Jakarta

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah

Peraturan PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah peraturan tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Jurnal

Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). Jurnal Administrasi Publik, 1(5), 981–990. Retrieved from <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/116>

Razavi, Hossien Safari, Hessam Shafie dan Kobra Khoram, 2012. “Relationship Among Service Quality, Costumer Satisfaction”. Journal of Management and Strategy. Vol.3, No.3 June 2012