

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, Harun. 2004. *Statistika Sosial*, Bandung : Pascasarjana UNPAD.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Atmosudirdjo, Prajudi. 1982. *Administrasi dan Management Umum*, Seri Pustaka Ilmu Administrasi, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Bernard, Chester. 2008. *The Function of Executive*, Cambridge Press, Harvard University Press.
- Djaenuri, H.M. Aries. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta, IIP.
- Fitzsimmons, James A & Mona J. Fitzsimmons. 2004. *Service Management For Competitive Advantage*, Mc Graw-Hill Inc. New York.
- Davis, Keith. 2007. *Human Relation at Work : The Dynamics of Organizational Behavior*, Third Edition, Tokyo McGraw Hill, Kogakusha.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis*. Kerjasama Yayasan Indonesia Emas – PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- , 2006. *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas Dalam Praktek Bisnis Global*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- , 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Garna, Judistira K, 2000. *Penelitian Dalam Ilmu Pemerintahan, (Metode Penelitian Sosial I, Desain dan Rencana Penelitian)*, Bandung : Primaco Akademika.
- Gibson, Ivancevich, Donelly (terjemahan Djarkasih), 2005, *Organisasi Perilaku Struktur Prosesi*. Edisi kelima, Jakarta, Airlangga.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Andi Offset.

- Grunig, James. E. and Todd Hunt, 2004, *Managing Public Relations*, CBC College Publishing, NY 10017, New York.
- Hadari Nawawi, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Untuk Bisnis yang Kompetitif*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Hadi, Sutrisno, 2006, *Metodologi Research*, UGM, Yogyakarta.
- Keith Davis & John W. Newstrom, 2003, *Perilaku Organisasi*, Edisi Ketujuh, Jakarta : Erlangga.
- Kerlinger. EN, Pendhazun, 2007, (A) *Korelasi dan Analisis Regresi Berganda*, Yogyakarta: Nurcahaya.
- Kessen Michael, W.D.S., 2006, *The Human Side of Organization*, Seventh Edition, Wisconsin : Irwin and McGraw Hill.
- Kosasih, TS., HRE, 2006, *Manajemen Pemerintahan Dalam Sistem dan Struktur Administrasi Negara Baru*, Bandung : Idola Remaja Do'a Ibu.
- Kotler, 2004, *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*, Prentice Hall International Edition, Eight Edition.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lepawsky, Albert, 2000, *Administration, The Art and Science of Organization and Management*, Alfred A. Knopf, New York.
- Lovelock, Chrispher H., 2002, *Managing Servics*, Prentice-Hall. Inc. Englewood Cliffs, New Jersey.
- , 2004, *Product Plus : How Product Service = Competitive Advantage*, Singapore, Mc.Graw-Hill Inc., International Edition.
- Moenir, H.A-S, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Ndraha, Tahziduhu, 2006, *Budaya Organisasi*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Osborne, David and Gaebler, Ted, 2003. *Reinventing Government (How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector)*, terjemahan Jakarta : PT. Pustaka Binaman Presindo.

- Pamudji, S., 2004, *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*, Widyapraja Nomor 19 Tahun III, Jakarta.
- Rachmat, Kusmiadi, 2005, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Bandung, Lembaga Administrasi Negara.
- Rasyid, M. Ryass, 2006, *Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Yarsif Watampone, Jakarta.
- Saefullah, A. Djadja, 2005, *Konsep dan Metode Pelayanan Umum*, Jurnal Ilmu Sosial dan Politik Volume I Nomor I, FISIP Press, Bandung.
- Sampora, Lukman, 2005, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA-LAN Press.
- Schiffman, Leon G & Leslie Lazar Kanuk, *Cossumer Behavior (Seventh Edition)*, Prentice Hall Internasional, Inc, New Jersey.
- Suradinata, Ermaya. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : CV Ramadhan.
- Sudarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Bandung : CV. Mandar Maju.
- Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta : Rajawali.
- , 2006. *Perilaku Organisasi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Widjaya H.A.W. 2006. *Percontohan Otonom di Indonesia I*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Zainun, Buchari. 2006. *Manajemen dan Motivasi*, Jakarta : Balai Aksara.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Jurnal / Sumber Lain

- Aceng Ulumudin**, Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik Ulumudin, ISSN 2087-1511 Vol. 04; No. 01; Tahun 2014, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap

Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut”.Universitas Garut

Ahtu Duriat1, Regan Vaughan, Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi Volume 11, Nomor 1, Januari 2020, E-ISSN: 2656-2820, P-ISSN 1829-5762, “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kramatmulya Kabupaten Kuningan” Universitas Pasundan Bandung

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi V. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.

Hariyanti1*, Lukman Hakim2, Haerana, Vol. 5 Nomor. 5 Tahun, 2024 <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Makasar Indonesia

Yosi Glodia Tangdiaga, Frida Chairunisa, Gina Lucita. Jurnal Administrasi Negara Volume 27 Nomor 1, Edisi April 2021 p-ISSN: 1410-8399, e-ISSN: 2615-3424, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Biringkanaya Kota Makasar”

Dokumen :

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah

Peraturan Menteri PANRB. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Jakarta: Kementerian PANRB.

Peraturan Menteri PANRB No. 92 Tahun 2021, tentang Peraturan Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Indramayu Nomor : 62 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indramayu