

DAFTAR PUSTAKA

- Bouaddi, M., Sciences, S. L., Meknes, M. I., Khaldi, S., Sciences, S. L., & Meknes, M. I. (2023). The Importance of Studying Consumer Behavior in Marketing Strategies : TheCase of Moroccan Companies. *The Interdisciplinary Journal of Human and Social Studies*, 2(2).
- Darwanto, Ade Setiadi, Agus, Nunung Nurnilasari. (2023). *The Implementation of Policy in Simplifying Tax Fulfillment of Micro, Small and Medium Enterprises in KPP Pratama Cirebon Dua*. *Journal of Harbin Engineering University*, 44, 566-576.
- Dewi (2013) *Perilaku konsumen*. Penerbit Citrabooks Indonesia, Palembang.
- Ela, D. (2018). *Perilaku Konsumen (Perilaku konsumen)*. Cv Budi Utama, 5 No.(september), 5–299.
- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. In Andi. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Ghozali, Imam (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit UNDIP, Semarang
- _____. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro. Hamdani, R. L. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: salemba empat.
- Ginting, Y. M., Chandra, T., Miran, I., & Yusriadi, Y. (2023). Repurchase intention of ecommerce customers in Indonesia: An overview of the effect of e-service quality, e-word of mouth, customer trust, and customer satisfaction mediation. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 329–340.
- Gök, T., & Baltacı, M. (2023). Digital Marketing and Consumer Behavior in Tourism. *Innovation Strategies and Organizational Culture in Tourism*, 1(3), 61–69.
- Handayani, N. T. (2012). Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Green Product Sepeda Motor Honda Injection. *Management Analysis Journal*, 1-6.
- Hardiansyah (2011) *Kualitas Pelayan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasi*, Geva Media. Yogyakarta

- Hidayat, R., & Sari, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor Pertanian. *Jurnal Manajemen Pertanian*, 5(2), 45-56.
- Irawan, H. (2004). Prinsip-Prinsip Kepuasan Konsumen, PT. Elex Media Komputino. Jakarta
- Khusaini, Ahmad (2016) Analisis Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta, Tugas akhir, Jurusan Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, Philip (2005) Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- _____. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler dan Keller (2009) Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi ke 13, Erlangga, Jakarta Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2007) Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2024). Marketing 6.0 The Future is Immersive. In John Wiley & Sons, Inc. John Wiley & Sons.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Ang, S. H. (2018). Marketing management: an Asian perspective. Pearson.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry (2011) Pemasaran Jasa. edisi 7. Erlangga, Jakarta Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Lupiyoadi Dan Hamdani, (2006). Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Nariyah, H., Nursahidin, N., Darwanto, D., Purwanto, A., Setiadi, A., & Sutarjo, M. (2023). *E-government implementation in the village general administrative electronic system (SEDULUR) program*. IJEBD (*International Journal of Entrepreneurship and Business Development*), 6(2), 217-223.
- Nizwar, Carla Caroline Tousalwa & Anthoneta Telsy Waelauruw. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Penyeberangan Rute Waipirit-Hunimua. *Jurnal Administrasi Terapan* (Vol 3(1), Maret 2024, 2964-3619).

- Nursalam (2012) Konsep Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedomam Skripsi, Tesis Dan Instrumen Penelitian Keperawatan. Jilid I. Jakarta : Salemba Medika.
- Parasuraman, A. (2001) The Behaviorial Consequenses of Service Quality, *Jurnal of Marketing*. Vol 60.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2014). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prasetyo, A., & Wibowo, S. (2022). Empati dalam Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus pada Penyedia Bibit Tanaman. *Jurnal Agribisnis*, 8(1), 23-34.
- Rachmawati, D., & Supriyadi, A. (2021). Pengaruh Jaminan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Sektor Pertanian. *Jurnal Ilmu Pertanian*, 6(3), 67-78.
- Ridwan, R., Nur, Y., & Mariah, M. (2021). The Influence of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction. *Jurnal Economic Resource*, 4(1), 90–100.
- Rizal, Aldy. ,Rafliani, Fadhila. , Ferri Malsa & Susandri. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko 26 Store Pekanbaru. *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 5(2), 2024, 5906-5916).
- Rizky, M. & Ratnasari, Kania. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Nasional Indonesia Jakarta Pusat. *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)*, (vol. 3, April 2024, 2829-2006).
- Setiadi, A. (2015). Analisis Pengaruh Reformasi Birokrasi Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Cirebon (*Doctoral dissertation*, UNPAS).
- _____. (2021). Analisis Digital Leadership dan Transformasi Digital dalam Peningkatan Pelayanan Publik. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(12), 6514-6528.
- _____. (2022). Reformasi Pelayanan Publik dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Publik. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(11), 17396-17406.

- Sari, R., & Rahardjo, B. (2020). Analisis Pengaruh Keandalan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Penyediaan Bibit Tanaman. *Jurnal Ekonomi Pertanian*, 4(2), 89-98.
- Tjiptono, Fandy (2005) Pemasaran Jasa. Bayumedia Publishing, Yogyakarta
- _____.(2012) Strategi Pemasaran, edisi 3, Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, and A. D. (2022). Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan. Penerbit Andi, 2022. Penerbit Andi.
- Venkatakrishnan, J., Alagiriswamy, R., & Parayitam, S. (2023). Web design and trust as moderators in the relationship between e-service quality, customer satisfaction and customer loyalty. *TQM Journal*, 35(8), 2455–2484.
- Wardhana, Indrawan Kesuma & Al Hasin. (2024). Pengaruh Kualitas Produk & Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee on The Bus di Yogyakarta (PO Rejeki Transport). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen* (Vol. 02, No. 06, 2024, pp. 1-11, 2829-7547).
- Yerizal. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan* (Volume 05 No. 01, 2024).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. *The Free Press*.
- Zeithalm, Valerie A, Bitner Mary Jo, Gremler, D. D. (2013). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. In Andi. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Sumber Lain :

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pembentukan Dan Klasifikasi Cabang Dinas Dan Unit Pelaksana Teknis Daerah.

Kepmenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Rincian urusan Pemerintahan Yang Diselenggarakan Oleh Pemerintah Daerah Kota Cirebon.

Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon.

Peraturan Walikota Cirebon Nomor 54 Tahun 2016 tentang tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pangan Pertanian Kelautan dan Perikanan Kota Cirebon.

Peraturan Walikota Kota Cirebon Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pembentukan Tugas dan Fungsi susunan organisasi tata kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Dinas dan Badan Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon.