

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, R. (2021). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki, Sulistyo. (2015). *Metode Penelitian*. Jakarta : Wedatama Widya Sastra
- Dewi Butar-butur, D. F. F., & Muliani, S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor desa terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21* (7th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangsa Kota Makasar. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ilma, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Wayau Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Kotler, P. (2016). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- _____. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017).
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017. tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Mamesah, Kawet, & Lengkong. (2016). Analisis uji heteroskedastisitas dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Nugroho, I. S., Muchsin, S., & Anandza, H. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Torongrejo Kecamatan Junrejo Kota Batu. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). SERVQUAL: *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*,
- Pasolong, H. (2011). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purnama, .(2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Jurnal Administrasi Negara.

- Rochmah, E., & Rosy, B. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*,
- Rusydi. (2017). Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial*.
- Sari, D. P., & Suryani, L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Publik*.
- Setia, S. M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Sinambela, (2011). Reformasi pelayanan publik: *Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinta.M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.
- Sudarmayanti. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . (2020). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- . (2022). *Instrumen penelitian dan teknik pengumpulan data*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyu, N. H., Handriani, E., & Ayu, P. D. (2025). Pengaruh kompetensi, fasilitas kantor dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Keseneng Kecamatan Sumowono Kabupaten Semarang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.
- Wickof, (Z, 2023). Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (3rd ed.)*. New York: McGraw-Hill.