

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., dan Hartono, J. 2015. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Akay, R., Kaawoan, J. E., dan Pangemanan, F. N. 2021. Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governance*, Vol. 1, No. 1.
- Anila, S. 2021. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*. Medan: Universitas Pembangunan Panca Budi.
- Arieska, D. I., dan Pusponegoro, N. H. 2016. Pendugaan Standard Error dan Confidence Interval Koefisien Gini dengan Metode Bootstrap: Terapan pada Data Susenas Provinsi Papua Barat Tahun 2013. *Jurnal Aplikasi Statistika & Komputasi Statistik*, Volume V, p. 60.
- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arviantama, A., Hasiholan, L. B., Purwana, E. G., dan Darsin. 2017. Peningkatan Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Untuk Kepuasan Pelanggan Agar Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Gedung Serbaguna DPPP-KAD Kabupaten Semarang). *Journal of Management*, Vol. 3, No. 3.
- Bannister, F., dan Connolly, R. 2014. ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–128.
- Bentler, P. M., dan Bonett, D. G. 1980. Significance Tests and Goodness of Fit in The Analysis of Covariance Structures. *Psychological Bulletin*, 88(3), 588–606.
- Busri, dan Haning, M. T. 2024. Inovasi Digital dan Kepercayaan Publik: Riset Persepsi dan Analisis Pada Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *KYBERNOLOGY : Journal of Government Studies* Vol. 4 No. 2.
- Byrne, B. M. 2016. *Structural Equation Modelling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming (3rd ed.)*. New York: Routledge.
- Cheema, G. S. 2010. *Building trust in government: An introduction*. In G. S. Cheema & P. Vesselin (Eds.), *Building trust in government: Innovations in governance reform in Asia*. New York.
- Chin, W. W. 1998. *The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling*. Modern Methods for Business Research (pp. 295–336). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Chin, W. W., dan Todd, P. A. 1995. On the Use, Usefulness, and Ease of Use of Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution. *MIS Quarterly*, 19(2), 237.

- Cole, D. A., dan Preacher, K. J. 2014. Manifest variable path analysis: Potentially serious and misleading consequences due to uncorrected measurement error. *Psychological Methods*, 19, 300–315.
- Delly. 2012. *Perilaku Birokrasi Diantara Pelayanan dan Dilayani*. Makassar: Fahmis Pustaka
- Dessler, G. 2015. *Human Resource Management (14th edition)*. Boston: Pearson Education.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. 2021. *Tugas Pokok dan Fungsi Dispendukcapil Kota Semarang*. Tersedia: <https://dispendukcapil.semarangkota.go.id/tugas-pokok-dan-fungsi-2/> (diakses pada tanggal 11 Maret 2025).
- Garbarino, E., dan Johnson, M. S. 1999. The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships. *Journal of Marketing*, 63(2), 70.
- Gaspersz, V. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., dan Latan, H. 2015. *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Gulo, W. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., dan Sarstedt, M. 2021. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications Inc.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., dan Ray, S. 2021. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using R*. Switzerland: Springer Inc.
- Harahap, L. K. 2020. *Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SmartPLS (Partial Least Square)*. Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Harisjati, R. A. 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. *Jurnal Demokrasi Dan Politik Lokal*, 4(1), 15–26.
- Hayati, I., dan Fitria, S. 2018. Pengaruh Burnout terhadap Kinerja Karyawan pada BMT El-Munawar Medan. *Jurnal Agama dan Pendidikan Islam*, 10(1), pp. 50-65.
- Henseler, J., Hubona, G., dan Ray, P. A. 2016. Using PLS Path Modeling in New Technology Research: Updated Guidelines. *Industrial Management & Data Systems*, 116(1), 2–20.
- Henseler, J., Ringle, C. M., dan Sarstedt, M. 2015. A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135.

- Henseler, J., Ringle, C. M., dan Sinkovics, R. R. 2009. The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing. *In Advances in international marketing*, Hal: 277–319.
- Hoyle, R.H. 1999. *Statistical Strategies For Small Sample Research*. London: SAGE Publications.
- Hu, L., dan Bentler, P. M. 1998. Fit Indices in Covariance Structure Modeling: Sensitivity to Underparameterized Model Misspecification. *Psychological Methods*, 3(4), 424–453.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. 2019. *Kebijakan dan Peraturan Spesifikasi Umum Pekerjaan Jalan dan Jembatan*. Tersedia: https://simantu.pu.go.id/epel/edok/b1555_2_survey_pendahuluan_detail_jembatan.pdf (diakses pada tanggal 29 April 2025).
- Kothari, C. R. 2004. *Research Methodology: Methods and Techniques*. New Delhi: New Age International (P) Ltd., Publishers.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2015. *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Krishnamurthy, R., B, T. M., SivaKumar, A. K., dan Sellamuthu, P. 2010. Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model. *International Journal of Business and Management*, Vol. 5, No. 4.
- Lin, H., Lee, M., Liang, J., Chang, H., Huang, P., dan Tsai, C. 2019. A review of using partial least square structural equation modeling in e-learning research. *British Journal of Educational Technology*, 51(4), 1354–1372.
- Marwiyah, S. 2023. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*. CV MITRA ILMU (In Press).
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D. 1995. An Integratif Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 30 (3): 709-734.
- Musyaffi, A.M., Khairunnisa, H., dan Respati, D.K. 2021. *Konsep Dasar Structural Equation Model- Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS*. Tangerang Selatan: Pascal Book.
- Muzaki, M., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., dan Qomariah, N. 2023. Pengaruh Kualitas dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(2), 247–267.
- Ningsi, B. A. W. 2012. Pemodelan Ketahanan Pangan Indonesia dengan Menggunakan Partial Least Square Path Modeling (PLS-PM). *Skripsi*. Institut Pertanian Bogor.
- Nunnally, J. C., dan Bernstein, I. H., 1994. *Psychometric Theory (3rd penyunt)*. New York: McGraw-Hill.s
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. 1988. Servqual: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasolong, H. 2019. *Teori Administrasi Publik (Cetakan Kesembilan)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Radomir, L., Ciornea, R., Wang, H., Liu, Y., Ringle, C. M., dan Sarstedt, M. 2023. *State of the art in partial least squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): Methodological Extensions and Applications in the Social Sciences and Beyond*. Springer Nature.
- Rahadi, D. R. 2023. *Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Penerbit Lentara Ilmu Madani.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., Bahri, S. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rezha, F., Rochmah S., dan Siswidiyanto. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No.5: Hal 981-990.
- Rubiyantiningsih. 2021. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Skripsi*. Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
- Sanchez, G. 2013. *PLS Path Modeling with R*. Tersedia: https://www.gastonsanchez.com/PLS_Path_Modeling_with_R.pdf (diakses pada tanggal 2 Juni 2025).
- Sekaran, U., dan Bougie, R. J. 2016. *Research Methods for Business: A skill Building Approach, 7th Edition*. John Wiley & Sons Inc. New York, US.
- Sembiring, E. N. B., Hoyyi, A., dan Santoso. R. 2017. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Menggunakan Pendekatan Partial Least Square (PLS). *Jurnal Gaussian*, 6(3), pp. 313-323.
- Siregar, Z. M. E., Parlaungan, A., Supriadi, Y. N., Ende, dan Pristiyono. 2021. *Structural Equation Modeling: Konsep dan Implementasinya pada Kajian Ilmu Manajemen dengan Menggunakan Amos*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W., dan Endrayanto, P. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graham Ilmu.
- Supriadi, M. 2021. *Pelayanan Publik*. Bali: Universitas Hindu Indonesia.
- Supriyanto, S., dan Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.
- Timm, N. H. 2002. *Applied Multivariate Analysis*. New York: Springer.
- Tjiptono, F. 201. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Trujillo, G. S. 2009. PATHMOX Approach: Segmentation Trees in Partial Least Squares Path. *Disertasi*. Universitat Politècnica de Catalunya.
- Wasistiono, S. 2003. *Kapita Selektta Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Fokusmedia.
- Wididana, K. B. S. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 3, No. 1, Maret 2017, 78-93.
- Wooldridge, J. M. 2013. *Introductory Econometrics: A Modern Approach (5th ed.)*. Boston: South-Western Cengage Learning.
- Yusuf. 2017. Effect of Public Services Quality on Satisfaction and Its Implication on Public Trust. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Vol. 19, Issue 2. Ver. I (Feb. 2017), Hal: 14-20.