

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mindarti, Leli Indah. (2016). *Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik*. Malang: UB Press.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyadi, Deddy., Hendrikus T. Gedeona dan Muhammad Nur Afandi. 2018. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Nugrahani, Farida. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif : Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Pasolong, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Sellang, Kamaruddin. 2016. *ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK : Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman. Evi Satispi. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press
- Thoha, Miftah. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wahyudi. Rendi Salam. (2020). *Komitmen Organisasi. Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tangerang Selatan : UNPAM PRESS

Wijaya, Andy Fefta., dan Oscar Radyan. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Malang: UB Press.

Jurnal

Abdussamad, Juriko. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo Volume VI Nomor 2

Alvionita Intan. 2020. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo*. Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Sosial (Publicio), Vol. 2, No. 1

Datamora, Sandro. Hasbullah Malau. 2019. *Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Di Kota Padang*. Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik, Volume 1, Nomor 4

Ediwijoyo, Sotya Partiw. 2020. *Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Kebumen*. Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)Vol. 4 No. 1

Hidayah, Dasep Dodi. 2020. *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya)*. Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Volume 7 Nomor 1

Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Fiat Justisia Journal of Law, Volume 10

Maulana, Abdullah Rafi. Endro Widodo. 2020. *Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik*. PROSIDING SIMPOSIUM NASIONAL “Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0”

Puryatama, Anita Febriana. Tiyas Nur Haryani. 2020. *Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia*. Kybernan : Jurnal Studi Kepemerintahan Vol. 3 No. 1

Rianti, Selvi, et. all. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3

Ristiani, Ida Yunari. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. Coopetition. Vol. XI, No. 2

- Rukayat, Yayat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2
- Susanto, Joko. Zepa Anggraini. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin*. Jurnal Administrasi Negara, Volume 25 Nomor 2
- Tilome, Apris A. Et all. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyediaan Air Bersih Di Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara*. Jurnal Ilmu Administrasi Vol. 6 No. 1
- Yuningsih, Rita. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli Di Kota Palu*. Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 8