

Daftar Pustaka

- Adawia, W. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2).
- Asriani, Anita. (2022). Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Papare. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Bungin, B. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo.
- Dewi, NMNK. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis dan Importance Performance Analysis pada Hotel Swiss Belresort Pecatu. *Skripsi*. Prodi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali Badung.
- Emilia, K., Anhar, D., Junaidy. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar. *Jurnal Online Uniska*, 2(3).
- Esterberg, KG. (2002). *Qualitative Methods Ins Social Research*. New York: Mc Graw. Hill,
- Fandi, T. (1995). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hendrawan, Rakhmat, Nara, N. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2).
- Keban, YT. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Ed.3. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, LJ. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurazizah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten PIDIE. *Skripsi*. Banda Aceh: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Pasolong, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Putri, DS., Nurhadi. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Era New Normal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Enersia Publika*, 5(1).
- Rustan IR. (2016). Analisis Pelayanan Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM-PTSP) Kabupaten Polewali Mandar. 1(1).
- Syafie, Inu K. (2010). *Sistem Administrasi Negara RI*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik,