

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Dokumen Kecamatan Wiyung Dalam Angka Oleh BPS Kota Surabaya.

Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, M. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar*.

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya, 2023

Mulyadi, D. (2016). Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.

Nugraha, B., Purnamaningsih, P. E., Wiwin, K., Wismayanti, D., Martiawan, R., Sumiati, I., Maesarini, I. W., Firdausijah, R. T., Kunda, A., Kusnadi, I. H., & Hendrayady, A. (2022). *Budi Nugraha, Teori administrasi, Desember 2022*.

Ph.D. Ummul Aiman, S. P. D. K. A. S. H. M. A. Ciq. M. J. M. P., Suryadin Hasda, M. P. Z. F., M.Kes. Masita, M. P. I. N. T. S. K., & M.Pd. Meilida Eka Sari, M. P. M. K. N. A. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.

Rancangan Awal RPJPD Kota Surabaya Tahun 2025-2045

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit

Alfabeta,Bandung

Soepihanto, Jhon. 1996. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE UGM

Wirawan. 2013. *Kepemimpinan: Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Perundangan:

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya

Jurnal :

Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021). Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nursing Open*, 8(2), 607–619. <https://doi.org/10.1002/nop2.665>

Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65–77. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.2.6>

Anggraini, N. (2017). *Public Administration Journal Vol.1 No. 2 (2017)*. 1(2), 174–189.

Amelia, R., & Rodhiyah. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien (studi kasus pada pasien rawat inap RS Pelabuhan Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 163–172.

Brusa, J. O., & Bahmani-Oskooe, M. (2020). Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation THE EFFECT OF SOCIAL SECURITY ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH JOB SATISFACTION AS

INTERVENING VARIABLES (Study from Administrative Section of Texas Public Health Facilities). *MEDALION JOURNAL: Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 1(1), 23–39. <https://medalionjournal.com/>

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.

Ii, B. A. B. (2022). *Pengertian Kualitas Pelayanan dan Indikator Kualitas Pelayanan*. 12(2004), 6–25.

Kartika, U. N., & Siagian, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *MSEJ: Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 5034–5048. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>

Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lane. 2006. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Terjemahan oleh Benyamin Mohan, 2009. PT. Indeks

Lumaya, N. V., Guampe, F. A., Kawani, F. B., & Kayupa, O. O. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Dan Budaya*, 4(1), 10–20. <https://doi.org/10.51700/manajemen.v4i1.550>

Mubaroq, H., & Hidayati, Y. N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4), 655–667. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.398>

Mosimanegape, P., Jaiyeoba, O., Iwu, C. G., & Chekula-Mahama, C. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 17, 579–593. <https://doi.org/10.37394/23207.2020.17.57>

Natasyah, N. N., Sunaryo, H., & Rahman, F. (2022). Variabel Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Wadeng Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 12(01).

Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–10.

- Sija, A. (2021). the Influence of Job Satisfaction and Its Effect on Employee Turnover Intention in Financial Service Industry of Malaysia. *European Journal of Economic and Financial Research*, 5(1), 31–47. <https://doi.org/10.46827/ejefr.v5i1.1066>
- Sirhan, F., Wahyu, W., & Agung, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134. <https://media.neliti.com/media/publications/75420-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>
- Suci, A. F., & Ajidin, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Sarana Prasarana Publik Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan E-KTP Di Kantor Camat Ampek Angkek Kabupaten Agam. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEMB)*, 2(2), 221-231.
- Suryani, R., Wijayanto, G., & Alwie, A. F. (2023). The Effect of Service Quality and Employee Performance on Customer Satisfaction. *DEVOTION: Journal of Research and Community Service*, 4(1), 119–126.
- Sosial, J. I. (2020). *Pelayanan publik adalah bukti nyata bagaimana aparatur negara menjalankan fungsinya karena*. 3(7).
- Purba. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Jasa Gojek. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area*, 6–25. http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1371/5/138320127_file5.pdf
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Prasad, B., & Kumar, A. (2021). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? Policy & Governance Review, 6(1), 78–89. <https://doi.org/10.30589/pgr>.
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13(March), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>