

DAFTAR PUSTAKA

- Fitrianto, M. R., & M. Abdi, J. (2023). Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik (Studi Komparasi pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dan Kabupaten Pati). *Dinamika Governance Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(03), 1–4.
- Kayfiyati, H., & Hadiprajito, P. (2022). Hubungan Kapabilitas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Perusahaan. *Diponegoro Journal of Accounting*, 11(3), 1–13.
- Kiaking, V. N. A., Tampi, J. R. E., & Londa, V. Y. (2021). Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bitung. *Jurnal Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 1(1), 10–0.
- Kusuma, M. R., Akramiah, N., & Ghifary, M. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT M Naufal Alghifary, S.H., M.Kn. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 4(1), 331–340.
- Malawat, S. H. (2022). *Pengantar Administrasi Publik* (A. Pardede, Ed.; 1st ed.). Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary.
- Manus, B., Soegoto, A., & Rogi, M. (2023). Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan, dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Bitung. *Jurnal EMBA*, 11(4), 748–756.
- Mifta.(2023).Capaian Pengunjung Mal Pelayanan Publik Rembang Lampau Ekspektasi. Diakses dalam portal resmi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/capaian-pengunjung-mal-pelayanan-publik-rembang-lampaui-ekspektasi/>. Pada 7 Oktober 2024, pukul 14.36 WIB.
- Ogiemwonyi, O., Harun, A., Rahman, A., Alam, M. N., & Hamawandy, N. M. (2020). The Relationship between Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction towards Hypermarket in Malaysia. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(5), 2062–2071. <https://doi.org/10.37200/ijpr/v24i5/pr201904>
- Otwoma, D. A., Rotich, G., Ombui, K., & Buyema, W. M. (2021). One Stop Shop Practice and Public Service Delivery: Effect of Citizen Participation Practice on Public Services Delivery. *International Journal of Recent Research in Thesis and Dissertation (IJRRTD)*, 2(2), 40–64. www.paperpublications.org
- Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, P. D. K. (2021). *Administrasi Publik* (1st ed.). Eureka Media Aksara.
- Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2022). Tahun Ini Rembang Bangun Mall Pelayanan Publik. <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/tahun-ini-rembang-bangun-mall-pelayanan-publik/>. Diakses pada 9 Oktober 2024, diakses pukul 13.11 WIB.
- Pohan, S., Tobing, Y., & Mazuda, A. (2024). Tantangan Implementasi Good Governance Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Salome: Multidisipliner Keilmuan*, 2(1), 22–35.

- Pramulaso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. Perspektif: *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i2>
- Putra, R. M., Marlina, N., & Herawati, N. R. (2024). Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Rembang Nomor 38 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang Tahun 2022-2023. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(3), 404–422.
- Rizaldi, F., Wirakanda, G., & Pringgabayu, D. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Kereta Api Prioritas (Jakarta – Surabaya) Menggunakan Metode Pentingnya Analisis Kinerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 1716-1723. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4225>
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). *Buku ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. UMSIDA PRESS.
- Santoso, E. A., Haryanto, A. T., & Sarjono, H. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 1–11.
- Sari, N. M. (2021). Information Service Activities on the Public Satisfaction Levels in the Public Service Mall of Palopo City. *Jurnal Bina Praja: Journl of Home Affairs Governance*, 13(2), 219–229. <https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.219-229>
- Sekretariat Daerah Kabupaten Rembang. (2022). Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupeten Rembang Tahun 2022. <https://data.rembangkab.go.id/dataset/78f50ee0-bfda-4c22-bb15-0c0c515b3b01/resource/12f60426-ab12-4c1a-b180-ec27b0b3620d/download/laporan-skm-2022.pdf>. Pada 20 Oktober 2024, pukul 19.01 WIB.
- Sulistiawati, R. (2012). Pengaruh Investasi terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan Penyerapan Tenaga Kerja Serta Kesejahteraan Masyarakat di Provinsi di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 3(1), 29–50.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service Quality, and Satisfaction*. Cetakan ke-4. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: CV Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Tresna, Usadha, D. N., & Kamala, D. (2022). Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Jasa Marga Bali Tol. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 8(1), 25–36.
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Satisfaction In The Digital Edge*. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Widanti, N. P. T. (2022). *Prinsip Administrasi Publik*. Jagat Langit Sukma.
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan

- Kecamatan Lengkiti. *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39.
<http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>
- Yana, A. A. G. A., Sutarja, I. N., & Ambarawangi, P. L. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar. *Jurnal Spektran*, 8(1), 45–53.
- Yusuf, M. F. R., & Susanto, A. H. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 2(3), 222–240.
<https://doi.org/10.55606/mri.v2i3.3099>
- Zidane, M. A., Baidlowi, I., & Purnomo, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Dapur Keyra Kec. Puri Kab. Mojokerto. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 1(5), 121–134.