

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Arikunto, S. (2013). *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi 11. In 11. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Pertama)*. Penerbit Gava Media.
- Mustafa, A. T. (2017). *Kemitraan Dalam Pelayanan Publik (Kedua)*. Calpulis.
- Nasuha, A. F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Pada Kualitas Produk Aplikasi Alpukat Betawi. (*Doctoral Dissertation, Universitas Bakrie*).
- Purnomo, A. R. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. CV Wade Group.
- Putra, T. M. (2017). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, S. (eds. . (1995). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.
- Sudaryana, B. (2017). *Etika Pelayanan Publik (Pertama)*. Deepublish.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta,cv.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta,cv.
- Suryani. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam (Pertama)*. Kencana.
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan (Ke-4)*. Kencana.

## JURNAL

- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Firdaus, A. G. (2019). *Analisis Pengaruh Strategi Harga, Strategi Produk, dan Desai Atmosfer Toko Terhadap Minat Beli Konsumen*.
- Karnova, D. (2003). *IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PENYELENGGARAAN E-KTP*. 247–252.
- Krisnanto, C. (2014). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Publik Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Medan. *Doctoral Dissertation, Universitas Medan Area*.
- Nawawi, J. (2016). Membangun Kepercayaan dalam Mewujudkan Good Governance. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 19–30. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/government/article/view/1130>
- Nofri, O. dan H. A. (2018). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Melakukan Online Shopping di Kota Makassar. *Jurnal Manajemen*.
- Nugraheni, Z. A. A. (2015). *ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATANMUNGKID KABUPATEN MAGELANG*. 151, 10–17. <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- Pitriani, A. W. (2019). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Suasana Café Terhadap Keputusan Pembelian*.
- Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 31–55. <https://doi.org/10.31506/jap.v11i1.7127>
- Saputra, S. D., Publik, J. A., Admiministrasi, F. I., Malang, U. I., & Masalah, A. L. B. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KEPANJEN KIDUL* ISSN 2302-8432. 13(2), 38–44.
- Saputra, T. (2017). Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan

- Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 2(Vol 4 No 2 (2016): Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah), 89–100. <https://doi.org/0000-0002-5642-2339>
- Siregar, F. . (2017). *Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan*. 40–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.46576/jpr.v2i2.304>
- Sugiyatno. (2017). Pelayanan pembuatan E-Ktp Berbasis E-Government Di Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon-Banten. *Jurnal KAPemda - Kajian Administrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 11(6), 68–94.
- Suryani, I., & Jamaluddin. (2016). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 2(2), 134–142. [ojs.unm.ac.id/index.php/jo/article/view/2918](http://ojs.unm.ac.id/index.php/jo/article/view/2918)
- Sutianingsih. (2010). KEPUASAN PENGGUNA UNIT LAYANAN PUBLIK. *Riset Manajemen Dan Akuntansi STIE Atma Bhakti*, 1(1), 220957., 1(1995), 25–36.
- Widjaya, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>

## WEBSITE

- Novita, C. (2021). *Cara Daftar Aplikasi Alpukat Betawi untuk Urus KTP & Kartu Keluarga*. Tirto.Id.