

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, G. M., Adam, S., Denize, S. M., Volkov, M., & Kotler, P. (2017). *Principles of Marketing*. Pearson Education Australia.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara.
- Costa, A. R. R. D., & Adiwidjaja, I. (2018). JISIP : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 1–5.
- Devialesti, V. & Dharmawan. (2019). Training and Incentive Analysis of Employee Performance in Tax Service Office (KPP) Pratama Tanjung Karang. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, 5(1), 51–58.
- Edi, S. (2020). *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Penerbit Alfabeta.
- Hery. (2019). *Manajemen Pemasaran*. PT. Grasindo.
- Hikmawati, E., Andari, S., Tursilarini, T. Y., Salmah, S., Prasetyowati, S., Cahyono, S. A. T., Kuntjorowati, E., & Dahlan, H. (2014). *Efektivitas Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial di Instansi Sosial Kabupaten/Kota*. B2P3KS Press.
- Huda, N., Hudori, K., Fahlevi, R., Badrusa'diyah, Mazaya, D., & Sugiarti, D. (2017). *Pemasaran Syariah: Terori & Aplikasi*. Kencana.
- Idrus, S. A. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Isnah. (2021). *Kinerja Dinas Sosial Dalam Pemerataan Penyaluran Bantuan Sosial Tunai Kepada Masyarakat di Desa Marannu Kecamatan Lau Kabupaten Maros*. Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Juliyani, M. G. E., Noor, M., & Suharto, S. (2021). Pengaruh Keandalan (Reliability), Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction), dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kota Metro Lampung. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 2(1), 134–145.
- Junaidi, M. S. (2018). Komparasi Kepuasan Penerima Kartu Bantuan Pangan Non Tunai Dan Penerima Rastra Di Kecamatan Cakung, Jakarta Timur. *Econosains Jurnal Online Ekonomi dan Pendidikan*, 15(2), 273–288. <https://doi.org/10.21009/econosains.0152.08>
- Kamalia, L. O. (2022). *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit dan Puskesmas*. Media Sains Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Prentice Hall.

- Lian, J. C. K., Marzuki, K. M., Saikim, F. H., & Mohtar, T. M. (2020). *Lower Kinabatangan Premier Competitive Sustainable Ecotourism Destination*. Universiti Malaysia Sabah Press.
- Maduretno, T. (2019). The Effect of Optimization Learning Resource based on Planning, Organizing, Actuating, Controlling (POAC) on Contextual Learning to Students' Conceptual Understanding of Motion and Force Material. *Journal of Physics: Conference Series*, 1171, 1–7. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1171/1/012012>
- Margono, S. (2006). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. PT Rineka Cipta.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.2307/1250495>
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Muhtar. (2017). *Kepuasan Penerima Manfaat Terhadap Bantuan Nontunai Melalui Warong-elektronik KUBe PKH*. Puslitbangkesos.
- Nugraha, Y. C. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (Studi Pada Konsumen Circle-K). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(1), 1–17.
- Nurdin, A., Suhada, B., & Dacholfany, M. I. (2021). Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Pilihan Konsumen. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 2(1), 1–8.
- Risnandar, R., & Broto, A. W. (2018). Studi Tentang Pelaksanaan Program Bantuan Sosial Non Tunai. *Sosio Konsepsia: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial*, 7(3), 189–204. <https://doi.org/10.33007/ska.v7i3.1422>
- Siregar, D. K. (2019). *Efektivitas Program E-Warong Kube-PKH Dalam Upaya Mengentaskan Kemiskinan Pada Kecamatan Medan Barat*. Universitas Sumatera Utara.
- Sitepu, A. (2017). The Performance of Collective Business Group in Handling the Poor in Urban Areas. *Jurnal Penelitian Kesejahteraan Sosial*, 16(2), 101–118. <https://doi.org/10.31105/jpks.v16i2.1383>
- Sitepu, A., & Sumarno, S. (2014). *Evaluasi implementasi kebijakan raskin 2014* (Jakarta). Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial, Departemen Sosial.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Suharto, S. (2012). Pemodelan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Kualitas Pelayanan (Studi Empiris Pada Perusahaan Transportasi PT. Sriwijaya Air). *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 6(1), 1–8. <https://doi.org/10.24127/jm.v6i1.140>
- Suharto, Yuliansyah, & Suwanto. (2021). Social Media Marketing, Online Customer Reviews and Brand Awareness on Purchase Decision. *Academy of Strategic Management Journal*.

- Uzir, Md. U. H., Jerin, I., Halbusi, H. A., Hamid, A. B. A., & Latiff, A. S. A. (2020). Does quality stimulate customer satisfaction where perceived value mediates and the usage of social media moderates? *Heliyon*, 6(12), 1–19 e05710. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05710>
- Yuwana, S., & Yuwono, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Di Malang. *JEM17: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2(1), 331–346. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/JEM17/article/view/1195>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.