

DAFTAR LITERATUR

- Alfianita, W., & Wijayanti, A. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengungkapan. *Jurnal Ekonomi Paradigma*, 19(02), 8 (Rezha, 2013)
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmaja, Jaka. 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecconomica*. Vol 2, No. 1, April 2018
- A. Usmara. (2018). *Strategi baru manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.
- Barata, Atep Adya. 2018. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herlina, H., & Wibasuri, A. (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat dan Standar Operasional Prosedur Program E-KTP Se-bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 2(01), 1-24.
- Islammiyah, Aviq. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan KTP-EI Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. *Tugas Akhir*. Institute Teknologi Sepuluh November.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum*. Anwar, Anas Iswanto, et al. 2006, *Perilaku dan Preferensi Masyarakat Sulawesi Selatan Terhadap Bank Perkreditan Rakyat (BPR)*, Bank Indonesia.
- Kholifah, R. N., & Setiyono, B. (2018). Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(01), 161-170.
- Kotler, Philip. 2021. *Manajemen Pemasaran, jilid I dan II, Edisi 9*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2021. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang *Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Pendudukan Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*.
- Rangkuti, Freddy (2022). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan dan Akdon. 2020. *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Setyadiharja, R. (2017). *Procurement (Dinamika Pengadaan Barang/Jasa Elektronik)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam meningkatkan Loyalias Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Susanti, Sri. 2014. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Tanzeh, Ahmad dan Suyitno. 2016. *Dasar-dasar Penelitian*. Surabaya: Elka.
- Tjiptono, Fandy. 2021. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik. Standar Pelayanan Publik*.
- UU PERMEN PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Zulhakim, A. A. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Air Nipis Kabupaten Bengkulu Selatan. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 3(2), 25-34