

DAFTAR RUJUKAN

- Afandi, Pandi. 2016. *Concept and Indicator Human Resources Management for Management Research*. Yogyakarta: Deepublish.
- Aisyah, Siti. 2019. *Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Islami, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Anugrah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang*. Medan: Skripsi UIN Sumatera Utara.
- Amiruddin. 2019. *Pengaruh Etos Kerja, Disiplin dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor*. Pasuruan: Qiara Media.
- Anshori, M. dan Iswati, S. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi 1*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Bungin, Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Sosial Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Dailiati, Surya. 2015. *Hasil Evaluasi Kebijakan Retribusi Kebersihan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: Jakad Publishing.
- Damanik, Sarintan E. 2019. *Pemberdayaan Masyarakat Desa Sekitar Kawasan Hutan*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Departemen Agama RI. 2007. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Syaamil Quran.
- Duli, Nikolaus. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fitroh, Rizki Amalia. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Publik Relations Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar*

(*Dalam Perspektif Ekonomi Syariah*). Tulungagung: Skripsi IAIN Tulungagung.

Hafidudin, D. dan Tanjung, H. 2003. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Inpress.

Harfika, J. dan Abdullah, N. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*. Vol. 14 (1). Hlm. 44-56.

Harinaldi. 2019. *Prinsip-Prinsip Statistik Untuk Teknik dan Sains*. Jakarta: Erlangga.

Haryanto, Edy. 2013. Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 1 (3). Hlm. 750-760.

Hermawan, Iwan. 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran.

Hermawati. 2018. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mirai Management*. Vol. 3 (1). Hlm. 85-100.

Hutahayan, J.F. 2019. *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)*. Yogyakarta: Deepublish.

Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*. Jakarta: CV. Jakad Publishing Surabaya.

Jaya, Indra. 2019. *Penerapan Statistik Penelitian Pendidikan Ed. 1*. Jakarta: Kencana.

Karlina et.al. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*. Vol. 3 (1). Hlm. 7-16.

- Kristanti, D. dan Ria Lestari, P. 2019. *Kiat-Kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Lemeshow et. al. 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lumentut, F.L. dan Palandeng, I.D. 2014. Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mc Donald's Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 2 (3). Hlm. 126-136.
- Maharini, Asri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Penginapan Pondok Musafir Tulungagung)*. Tulungagung: Skripsi IAIN Tulungagung.
- Mangkunegara, A.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maulidya et.al. 2019. Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah di Bogor. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*. Vol. 11(2). Hlm. 221-240.
- Mauludi, Ali. *Teknik Belajar Statistika 2*. Jakarta: Alim's Publishing.
- Muis, Abdul. 2017. Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Graha Service Indonesia. *Jurnal Ilmiah WIDYA*. Vol. 4 (2). Hlm. 287-295.
- Mustofa, Amirul et.al. 2020. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Mustofa, U.A. dan Yudi Siyamto, Y. 2015. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 1 (2). Hlm. 94-105.
- Mutiawati, Cut et.al. 2019. *Kinerja Pelayanan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: Deepublish.

- Pahlawati, Rina. 2015. Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. *Jom FISIP*. Vol. 2 (2). Hlm. 2.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012. *Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan*. Diakses pada 1 Juni 2020 pukul 19.17 WIB.
- Pratama, P. R. dan Herianingrum, Sri. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *JESST*. Vol. 1 (9). Hlm. 622-635.
- Prayogo, T. dan Ismiyati. 2018. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*. Vol. 7 (3). Hlm. 1148-1161.
- Putra et.al. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 3 (12). Hlm. 2118-2122.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Salinan Teks Undang - Undang Imigrasi 2011. <https://indonesianembassy.org.uk/pdf/>. Diakses pada 4 Desember 2019 pukul 19.31 WIB.
- Sauri, Supian. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Al-Kamil Jawa Timur*. Malang: Tesis UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Sellang, K. et.al. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Setyawati, W.A. et.al. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pasien. *MADANI Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*. Vol. 10 (2). Hlm. 50-63.
- Sinambela, L.P. et.al. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Srijani, N. dan Hidayat, A.S. 2017. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *WIGA: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*. Vol. 7. Hlm. 31-38.
- Rafidah dan Lasika, M.D. 2019. Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan Islami dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Rabbani di Kota Jambi. *Iltizam Journal of Shariah Economic Research*. Vol. 3 (2). Hlm. 57-80.
- Sakti, B.J. dan Mahfudz. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*. Vol. 7 (4). Hlm. 1-8.
- Sofyan, Ade. 2017. Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada PT Mitra Produktif Indonesia Karawang. *Jurnal JEB*. Vol. 1 (2). Hlm. 9-19.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto, A.E. 2009. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Susila, Ismet. 2015. *Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Tasmara, Toto. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran Ed. 3*. Yogyakarta: Andi.
- Umayya Nst, I.S. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan*. Sumatera Utara: Skripsi UIN Sumatera Utara.

- Untara, Wahyu. 2013. *Kamus Bahasa Indonesia: Lengkap & Praktis Cet. 1*. Yogyakarta: Indonesia Tera.
- Utari, Woro. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Varian Obat dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Yakersuda Bangkalan. *Jurnal Ne-O Bis*. Vol. 8 (1). Hlm. 1-13.
- Vellayati, W.A. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang*. Yogyakarta: Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wijayanti, S.D.R. et.al. 2018. Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan lelang (KPKNL) Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*. Vol. 4 (2). Hlm. 103-112.
- Yunanto, Yogi. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Askes di PT. Askes Kediri. *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*. Vol. 1 (1). Hlm. 26-37.
- _____. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Karyawan Biro Administrasi Umum Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *AKADEMIKA*. Vol. 15 (2). Hlm. 99-104.