

DAFTAR PUSTAKA

- A Mukhtar, et.al, The Influence of Competence, Organizational Culture and Work Stress on Job Satisfaction and Performance of Sharia Bank Employees in Makassar, *Journal of Research in Humanities and Social Science*, 6 (5), 58-64, diakses 25 Mei 2025
- A.B Susanto, Kotler, dan Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- Abdul, Kadir. 2021. “Analisis Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin di Rantau”, *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, (Online), 5 (2), diakses 17 Februari 2025
- Abdulla, Karimuddin, Dkk. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Amelia Rezky Septiani Amin¹⁾ Muhammad Adil²⁾ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat.
- Astuti, Rahma Yudi dkk. 2021. *Manajemen Kinerja*, Banjarmasin: Cv. Nata Karya, Ponorogo.
- Bakrie, Rionaldi Bakrie, dkk. .“Pengaruh Kreativitas UMKM Serta Kontribusinya Di Era Digitalisasi Terhadap Perekonomian Indonesia”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, (Online), 16 (2): 86, diakses 25 Januari 2025.
- Barata, Atep Adya, “Dasar-dasar Pelayanan Prima, (PT: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia: Jakarta, 2004) hlm. 36
- Dacholfany, Ihsan M. 2020. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Lampung Timur*. Lampung: Cv. Laduny Alifatama.
- Dermawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2014), hlm 42
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. 2021. *Umkm: Perkembangan Dan Dukungan Pemerintah Melalui Apbn*. Jakarta: Pusat Kajian Anggaran Badan Keahlian Sekretariat Jenderal DPR RI.

- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. 2023. Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat. Sidoarjo.
- DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Blitar, “Sekilas DPMPTSP”, dalam https://dpmpptsp.blitarkab.go.id/?page_id=19840, diakses 29 Desember 2024
- DPMPTSP Kabupaten Blitar. 2024. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Blitar 2024 Triwulan III. Blitar.
- Duli, Nikolas. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS, Sleman: Deepublish.
- Eko, Sujianto Agus. 2009. “Aplikasi Statistik Dengan Spss 16.0”. Jakarta: Pt. Prestasi Pustakaraya.
- Fati, Nilawati Dan Nelzi. 2023. Metodologi Penelitian. Tanjung Pati: Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh.
- Febrianti, Hilda Amalia, Slamet Bambang Riono, dan Azizah Indriyani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Kemampuan Kerja Pegawai, dan Integritas terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Menerima Pelayanan Publik dengan Semangat Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes)”, Jurnal Akuntansi Hukum dan Edukasi, (Online), 16 (2): 207, Diakses 12 Januari 2025.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sopian. 2023. “Menilik Mal Pelayanan Publik”, dalam <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menilik-mal-pelayanan-publik>, diakses 30 Januari 2025.
- Hardiansyah, Lingga, “Kualitas Pelayanan Publik”, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm 40
- Ibrahim, Malik dan Sitti Marijam Thawil. . “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”, Dalam (): , , (Online), (<https://scholar.archive.org/work/uljdbptv7vdbvd7jnox2by4hk4/access/wa> yback/<http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB/article/download/251/132>), Diakses 11 November 2024.

Ivana Christine Yonathan, 2013. Pengaruh Kompetensi, Informasi, Karyawan Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Zangrandi Di Surabaya, Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, Vol. 2, No. 1, 2013.

Junaidi, Muhammad. 2023. “UMKM Hebat, Perekonomian Nasional Meningkat”, diakses 21 Januari 2025

Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2021

Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia. 2022. “Cara mendaftar dan mendapatkan NIB di OSS”, <https://pelaporan.komdigi.go.id/fpublikasi/detail/4>, diakses 25 Februari 2025.

Khaenlman, Dkk. 2021. Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia. Serang, Cv. Aa. Rizky.

Kotler, Philip dan A.B, Susanto. 2000. Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama), Jakarta: Salemba Empat.

Kotler.P. 2013. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. PT. Prehallindo. Jakarta

Legalitas.org. 2023. “Kriteria UMK dan Non UMK”, <https://legalitas.org/tulisan/kriteria-umk-dan-non-umk>, diakses 30 Januari 2025.

Lembaga OSS - Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM, “Presiden Jokowi Resmikan Peluncuran Oss Berbasis Risiko” dalam <https://oss.go.id/license-finder>, diakses 30 Januari 2025.

Lupiyadi, Rambut dan A. Handayani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. (Jakarta : Salemba Empat.

Ma’wa, Jannatul, Muh. Ichwan Musa, dan Muh. Ilham Wardhana. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba”, ,(Online), 3 (2): 6, diakses 23 Desember 2024

Machali, Imam. Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif, 2021, (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta. 114.

Mandra Adrika Putra dan Tri Yanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan”, 1 (1) ;8, diakses 19 Mei 2025

Maskur, Dkk. 2024. Disiplin Kerja : Tanggung Jawab, Reward Dan Punishment, Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, Banjarmasin.

Maulidiah Sri, Memahami Pelayanan Publik; Dilengkapi dengan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN), (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014) hlm. 102—103

Maulidiah, Sri. Memahami Pelayanan Publik; Dilengkapi dengan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN), (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014) hlm. 102—103

Moenir, H.A. 2002. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.

Nugroho, Bhuono Agung. 2005. Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik) (Lutfiah, Ed.). (Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia).

Nurhidayat Ahmad dan Bahtiar Efendi. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo”, Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 2 (2), diakses 17 Februari 2025.

Nuryanto, & Zulfikar Bagus Pambuko. (2018). Eviews untuk analisis Ekonometrika Dasar: Aplikasi dan Interpretasi. Magelang: UNIMMA PRESS.

Ombudsman Republik Indonesia “Menilik Mal Pelayanan Publik”, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menilik-mal-pelayanan-publik>, diakses 30 Januari 2025

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 7 Tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. 2021. Jakarta

Primadhita, Y., & Budiningsih. Analisis Perkembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Dengan Model Vector Auto Regression, Jurnal Manajemen Kewirausahaan, 17 (1), diakses 30 Januari 2025

- Priyanto, Dwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20. Yogyakarta: Andi.
- Priyono Dan Marnis. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Rahadi Dedi Rianto, Etty Susilowati, Miftah Farid, Kompetensi Sumber Daya Manusia, (Tasikmalaya: Cv. Lentera Ilmu Madani, 2021), hlm.9
- Rahmadana, Muhammad Fitri dkk. 2020. Pelayanan Publik, Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ratmelia, Nia, Widi Ruspitasari dan Mohammad Bukhori. . “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Kutai Timur)”, Jurnal Kesmas Prima Indonesia, (Online), 2 (1): 746, Diakses 12 Januari 2025.
- Razali, Geofakta, Dkk. 2023. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi. Bandung: Media Sains Indonesia, 2023.
- Risda. 2024. “Legalitas Usaha UMKM: Proses Perizinan dan Pentingnya Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)”, diakses 27 Januari 2025.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013)
- Sadikin, Ali, Isra Misra, dan Muhammad Sholehudin. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia, Palangka Raya: LP2M IAIN Palangka Raya Press.
- Saefullah, Aep. “Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan”, 2 (2): 13, (Online), diakses 23 Desember 2024.
- Sahir Syafrida Hafni. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Kbm Indonesia.
- Salam, Mella Alkhori Datus dan Brilliant Rosy. 2022. "Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat". Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminisitrasi dan Pelayanan Publik, (Online), 9 (3), diakses 17 Februari 2025
- Sanusi, Anwar. 2012. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.

- Sapitri Dewi dkk. .“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening”, (Online), 3 (1): 3, diakses 23 Desember 2024.
- Sinaga, Dora Linda dkk. .“Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sinar Sosro Medan (Produksi The Botol Sosro)”, Jurnal Ilmiah v Socio Secretum, (Online), 9 (1): 160, diakses 3 Februari 2025.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. “Reformasi Pelayanan Publik” Jakarta: Bumi Aksara.
- Singgih Santoso. 2008. Panduan Lengkap Menguasai SPSS 16. Jakarta: PT Gramedia.
- Siregar, Syofian. Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hal. 30
- Subagiyo, Rokhmat. 2017. Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep Dan Penerapan. Jakarta: Pt Gramedia Utama.
- Sugiyono. 1999. Metode Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Suhardani, Yekti, Suharto, dan Marhaban. . “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Iringmulyo Metro Timur”, (Online), 3 (1): 155, diakses 23 Desember 2024.
- Suhartina, dkk. . “Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sei Agul Medan”, Jurnal Kesmas Prima Indonesia, (Online), 2 (2): 6, Diakses 12 Januari 2025.
- Sujianto, Agus Eko. Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0, (Jakarta, Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hlm. 96

- Sulaiman, Sunarsih, dan Desvira Zain. . “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat”, Jurnal Eksos, (Online), 6 (2): 12, diakses 23 Desember 2024
- Sulistiyowati, Wiwik. 2018. Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya, Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Suprianto. . "Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Uptd Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasidi Kabupaten Kampar)". Jom FISIP, (Online), 1 (2): 37, diakses 11 Desember 2025
- Surakhmad, Winarno. 199. Pengantar Penelitian Ilmiah, (Bandung: Tarsito, 4), Hal. 131
- Tjiptono Pandi. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gergorius. 2012. Pemasaran Startegik. Yogyakarta: Andi Offset
- Unaradjan, Dominikus Dolet. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, diakses 25 Januari <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/38748/Uu-No-25-Tahun-2009>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah. 2008. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Vernia, Dellia Mila. ."Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Iringmulyo Metro Timur, (Online), 3 (1): 153, diakses 23 Desember 2024.
- Wahyunti S. .“Peran strategis UMKM dalam menopang perekonomian Indonesia di Tengah Pandemi Covid-19”. Jurnal Ekonomi SyariaH, 3 (2), 280. (Online), diakses 30 Januari 2025.
- Wirawan Donny, Ngaliman, dan I Wayan Catra Yasa, "Pengaruh Kompetensi, Tarif Pelabuhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada PT. Covanova Trans Services Batam", Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 24 (2): 1955, diakses 23 Desember 2024
- Y Primadhita dan Budiningsih. . “Analisis Perkembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Dengan Model Vector Auto Regression”. Jurnal Manajemen Kewirausahaan, (Online), 17 (1), 1, diakses 30 Januari 2025