DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Zaenal Mukarom dan Boedi. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Goverment and Good Governance*. Edited by Beni Ahmad Saebani. Bandung: CV Pustaka Setia, 2016.

Alfandi Wafin Dhiyaurohman, Aria Ganna Henryanto, Irantha Hendrika Kenang. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Sebagai Moderasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Di UD. Sumber Tani." *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 7 (2) (2022): 159–69.

Arman Syam, Asniwati, dan Reynilda. "Pengaruh Prosedur Pelayanan, Kompetensi Pegawai Serta Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur." *SJM: Sparkling Journal of Management* 2, no. 1 (2024): 71–85.

Berliantob, Yogi Mandala Suprapto Margaretha Pink. "The Influencing Factors of Customer Experience and Its Effect on Brand Equity in Seto Hasbadi Hospital Bekasi." *Jurnal Manajemen* 14, no. 1 (2023): 42–58. https://doi.org/10.32832/jm-uika.

Bisnis, Jurnal Administrasi. "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro)" 8 (2022): 53–63.

Departemen RI. "Al-Quran Al-Karim Dan Terjemahan Bahasa Indonesia (Ayat Pojok)," 87. Kudus: Menara Kudus, 2006.

Deviaudria, Nadhifa Salma, and Sonja Andarini. "Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Menggunakan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderator." *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6 (2023): 10377–83.

Djaja, Jessica, Bernadeth Tongli, and Abner Tahendrika. "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna Shopeepay Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar." *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Terapan (JESIT)* 3, no. 1 (2022): 35–50.

Dr. H. Nazar Naamy, M. Si. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar & Aplikasinya*. *Rake Sarasin*. Yogyakarta: IAIN Kediri Press, 2019.

Duryadi. *Metode Penelitian Ilmiah*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2022.

Endang Ripmiatin. *Pedoman Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Badan Penjaminan Mutu Universitas, 2019.

Fachmi, Muhammad, and Ikrar Putra Setiawan. *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus Melalui Riset Di Industri Asuransi Jiwa*. Edited by Salamah Umi. Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020.

Garcia, Ana Rita, Sara Brito Filipe, Cristina Fernandes, Cristina Estevão, and George Ramos. *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Edited by Septi Budi Sartika. 1st ed. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018.

Gunistiyo, Dien Noviany, Deddy Prihadi. *Metodologi Penelitian Modern : Panduan SmartPLS Yang Praktis Untuk Peneliti (Dilengkapi Dengan Studi Kasus)*. Edited by Bei Harira Irawan. Tegal: Universitas Pancasakti Tegal, 2024.

Hamidah, Aprilia Nur. "Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah Dalam Perspektif Good Governance (Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung)." Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2025.

Hasyim, Syamsiah, Khairul Insan, Sri Rahayu Juniati, and Heryl Arrasyid. "Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Sinjai." *Journal I La Galigo* 8, no. April (2024): 8–20.

Herda, Ilham, Suyuti. "Peran Moderasi Kepercayaan Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Trasportasi Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sulawesi Tenggara." *Journal Of Economic and Business* 6 (2025): 546–63.

Hizah, Nikmatul, and Sugeng Pradikto. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Produk Online Di Desa Randusari RW 07 Kelurahan Randusari Kecamatan Gadingrejo Kota

Pasuruan.” *Student Research Journal* 3, no. 1 (2025): 56–66.

Hutasoit, Apren Halomoan, Sherly Joe, and Suwianto Suwianto. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Investor Dan Loyalitas Investor Di Galeri Investasi Universitas Mikroskil.” *Jurnal Ilmiah METHONOMI* 9, no. 1 (2023): 1–12. https://doi.org/10.46880/methonomi.vol9no1.pp1-12.

Iba, Zainuddin. *Metode Penelitian*. Edited by Mahir Pradana. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2023.

Jumroh, H.; Pratama JY.M. *Implementasi Pelayanan Publik_Teori Dan Praktik*. *Insan Cendekia Mandiri*, 2021.

Khamdan Rifa’i. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: IAIN Jember Press, 2019.

Krishna Anugrah, I Wayan Sudarmayasa. *Kualitas Pelayanan Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2020.

Kriswahyu, Ibnu Firdaus Zayyad, M. Arief, Indah Wibowo, Hendi Renaldo, Diani Indah R, and Fajarwati. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI Disusun Dengan Semangat Dedikasi*. jakarta Selatan: Nurul Imam Perkasa, 2017.

Lewicki, Roy J. *Handbook Resolusi Konflik*. *Handbook Resolusi Konflik: Teori Dan Praktek*. Bandung: Nusamedia, 2016.

Mamuaya, Nova Christian, Wahyudi, Nurhasan Syah, CST, M Zainal Arifin, Jefri Kurniawan, Ahmad Herlyasa Sosro Pratama, and Indri Gus Permata Sari. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sumatra Barat: Azzia Karya Bersama, 2025.

Maulidiah, Sri. *Pelayanan Publik Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. Edited by Rahyunirrauf. Bandung: CV Indra Prahasta, 2016.

Miah Said. *Manajemen Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen Perusahaan Ritel Modern*. Edited by Gunawan. Vol. 17. Makassar: Penerbit Intelektual Karya Nusantara, 2022.

Mozin, Sri Yulianty, Fatma Nia Kasim, and Karmila Djafar. “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Indonesia.” *Journal Central Publisher* 3, no. 4 (2025): 3478–3486.

Muliani, Heri Kusmanto, and Indra Fauzan. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.” *Histeria Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora* 1, no. 2 (2022): 132–141.

Mulyadi. *Sistem Informasi Akuntansi*. jakarta: Salemba Empat, 2016.

Ningsih, Rista, Salma Afal Alshadiqa, Rina Wahyuni, Jumiati Jumiati, and Boni Saputra. “Tinjauan Sistematis: Peran Inovasi Teknologi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.” *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik* 2, no. 4 (2025): 1060–1065.

Noviana, Nabella Artha Dwi, and Eva Hany Fanida. “Inovasi Layanan Online Single Submission Di Desa Secara Online (LOSS DOL) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.” *Publika*, 2024, 1–12.

Nuri Annisa Fitri, Hisbullah Basri. “Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* 9, no. 3 (2024): 724–740.

Purba, Martin, Ade Parlaungan Nasution, and Aziddin Harahap. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi.” *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer* 7, no. 2 (2023): 1091–1107.

Putri, Nandita Arfiliana. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri.” Universitas Gadjah Mada, 2024.

Rahmawati, Elmi, and Hasanah Inayati. “Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP) Dasar, Tujuan, Manfaat, Dan Penerapan.” *Jurnal Media Akademik (JMA)* 2, no. 6 (2024): 1–12.

Rokhman, Bakhrur, Ali Rokhman, and Denok Kurniasih. "Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem Online Single Submission (OSS)." *Journal of Social and Economics Research* 6, no. 1 (2024): 1562–1580.

Rosmiati, Neni, Tina Septiana, and R Edy Rachmadio. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor." *Journal Of Human And Education (JAHE)* 4, no. 4 (2024): 1047–1053.

Sanurdi. *Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Teori Dan Praktik*. Edited by Muhamad Yusup. Mataram: Sanabil, 2021.

Savitri, Citra, Syifa Pramudita Faddila, Hanif Rani Iswari, Choirul Anam, Silvana Syah, Sri Rochani Mulyani, Pardomuan Robinson Sihombing, et al. *Statistik Multtivariat Dalam Riset*. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021.

Sholikhah, Alfia Febriatu, and Hadita Hadita. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur." *Jurnal Economina* 2, no. 2 (2023): 692–708.

Subagiyo, Rokhmat. *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep Dan Penerapan*. Jakarta Timur: Alim's Publishing, 2017. https://doi.org/http://repo.iain-tulungagung.ac.id/id/eprint/7300.

Sugiyono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Edited by MT Dr. Ir. Sutopo. S.Pd. Yogyakarta: ALFABETA, 2023.

Suriadi, Jadi, and Paisal Halim. *Indeks Kepuasan Masyarakat Model Wellbeing Methodology Inklusuvitas Data Proses Dan Informasi Riset Publik*. jakarta: Zahir Publishing, 2021.

Susianti, Oni Marliana. "Perumusan Variabel Dan Indikator Dalam Penelitian Kuantitatif Kependidikan" 9 (2024): 18–30.

Syafrizal Helmi Situmorang. *Analisis Data Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis*. Medan: USU Press, 2023.

Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyality : Tinjauan Teoritis*. *Angewandte Chemie International Edition*. 1st ed. Pekanbaru: CV IRDH, 2020.

Ummah, Masfi Sya'fiatul. *Pelayanan Publik*. Edited by Janner Simarmata. *Sustainability (Switzerland)*. Vol. 11. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2019. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.

Utomo, Priyo, and Indah Setyowati. "Pengaruh Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada MPI Group Printing Dan Advertising Kota Madiun." *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika* 14, no. 1 (2021): 183–193.

Wibawa, Lafaifa, Aisya Amalia, Adam Alfino Ramadoni, Muhammad Khoirul Huda, Fakhrudin Alimi, and Ayu Lucy Larassaty. "Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kompetensi Kinerja Karyawan Di PT. Jalur Nugraha Ekakurir Counter Agen Park Royal Sidoarjo" 9, no. 2 (2022): 19–24.

Wicaksana, Arif, and Tahar Rachman. *Kepuasan Konsumen*. Edited by M Hamdi. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952*. 1st ed. Vol. 3. Jember: UIN Khas Press, 2022. https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf.

Winengan. *Pelayanan Publik: Media Interaksi Pemerintah Dan Masyarakat*. Edited by Andri Kurniawan. *Angewandte Chemie International Edition*. Mataram: Sanabil, 2021.

Yuliaty, Risma, Maryadi Maryadi, and Muh Said. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Majene." *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan* 11, no. 1 (2022): 75–85.

Yusri, Ahmand Zaki dan Diyan. *Complant Handling Dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. Vol. 7. Surabaya: Airlangga University Press, 2023.

Yusuf, Yusuf, Syamsul Alam, and Andi Ririn Oktaviani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada

DPMPTSP.” *Cendekia Akademika Indonesia (CAI)* 4, no. 1 (2025): 36–45.