

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, R. A. K., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 3(1).
- Atmaja, N. P. C. D., Semiati, N. W., & Agung, A. A. P. (2020). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada bank sampah tegeh sari lestari*. 6(2), 64–73.
- Attamimi, F. M., Hufon, M., & Rahman, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen JNE Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 2010, 27–39.
- Azyhari, I. Z. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Empiris Pada Warga Desa Blulukan Terkait Pembayaran Sampah)*. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/95990%0Ahttp://eprints.ums.ac.id/95990/1/np%0Aikhza%28Mnj%29.pdf>
- Bambang Suryantoro, & Yan Kusdyantoro. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 2(2), 7.
- Elisatul Rochmah, B. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 4(06), 23–28. <https://doi.org/10.69957/paob.v4i06.1678>
- Ginting, D. K. B., Rossevelt, Asido, F., Dara Aisyah, Marianid, Dinda, Chelsea, Rahmadhani Silitongae, & Lubis, N. R. (2025). Analisis Tingkat
- Kepuasan Masyarakat terhadap Sistem Pelayanan Pengangkutan Sampah di Jalan Berdikari, Kelurahan Padang Bulan, Kecamatan Medan Baru. *Jurnal Hasi Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, 2(8), 305–316. <https://manggalajournal.org/index.php/cendekia/article/view/1583>
- Khalisa, N., Lukman, & Laduppa, H. (2025). Sistem Antrian Online Di Puskesmas Pangkajene. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 17(1), 145–155.
- Kotler, K. (2016). Management & Marketing. In *marketing management* (Vol.131, Issue 1).
- Mahsyar, S., & Untung Surapati. (2020). Effect of Service Quality and Product Quality on Customer. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(1), 204–211.

- Nadin Aminasya¹, A. S. (2024). Central publisher. *Central Publisher*, 2, 2048–2054.
- Noval, R., & Izzatusholekha. (2024). Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik . Di dalam. *Jurnal Studi Hukum Dan Administrasi Publik*, 3, 73–89.
- Nurnovianti, C., & Karniawati, N. (2024). Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah Vol 6 No 1 Tahun 2024 , p 24-33. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 6(1), 177–188.
- Oktaviani, A. A., Barokah, S. N., & Salsiyah, S. M. (2019). the Influence of Service Quality on Customer’S Satisfaction At Pt. Sinar Mutiara Cakrabuana. *JOBS (Jurnal Of Business Studies)*, 4(2), 135. <https://doi.org/10.32497/jobs.v4i2.1495>
- Putri, R. E., Suhairi, S., & Syofriyeni, N. (2020). Evaluasi Tarif Pelayanan Badan Layanan Umum Dengan Metode Unit Cost Pada Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(3), 1093. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i3.1102>
- Rengkung, M. M., Hambari, J. K., & Sembel, A. S. (2024). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Sistem Pengelolaan Persampahan di Kota Manado. *Sabua : Jurnal Lingkungan Binaan Dan Arsitektur*, 13(1), 1–10. <https://doi.org/10.35793/sabua.v13i1.55983>
- Sari, D. P., Harahab, D. F., & Arby, O. A. (2025). The Influence of Price and Service Quality on Customer Satisfaction at Vemas Salon in Tebo Regency. *Mercatura : Journal of Marketing*, 1(1), 49–65. <https://doi.org/10.61978/mercatura.v1i1.756>
- Sari, N., Sultan, M., & Bahfiarti, T. (2021). *Public Satisfaction with Information Services in Public Services*. 3. <https://doi.org/10.4108/eai.6-3-2021.2305964>
- Suryana, Y., Cahyati, H., Pratiwi, R., Septiana, A. M., Cendana, G., Rohmah, L. S., Galuh, U., Publik, P., & Banjar, K. (2014). *Kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan konsep good governance di sekretariat daerah kota banjar*. 118–127.
- Syafrina, M., & Siregar, P. R. (2024). Evaluating the Impact of Customer Service Quality on Customer Satisfaction at XYZ Company. *Journal of Applied Business Administration*, 8(2), 302–310. <https://doi.org/10.30871/jaba.v8i2.8361>
- Wahyudi, R., Astuti, E., & Riyadi, R. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi*

Bisnis S1 Universitas Brawijaya, 1(1), 28–39.

Wahyuni, N. R., & Muhammad Taupik. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong*. 8, 1572–1587.

Wicaksono, A. B., & Widodo, S. (2024). *Jurnal Ilmiah Manajemen Surya Pasca Scientia | Vol 13 No 1 Januari 2024* 1. 13(1), 1–14.

Winton Shaleh, & Yenny Maya Dora. (2025). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Karyawan PT. Jasaraharja Putera Yang Menggunakan Care System. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(10), 4560–4573. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i10.8646>

Yunita, D., & Rakhman, A. (2022). *Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Konsultan Pajak Lys*. 11(2), 758–776. <https://pajak.go.id/id/tahunan-page>