

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmad, Mustanir. 2025. "Pelayanan Publik - Ahmad Mustanir- Google Books." Retrieved October 1, 2025.
- Basrowi, dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik 2023, Kepri. "Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Kabupaten/Kota Di Provinsi Kepulauan Riau, 2025 - Tabel Statistik - Badan Pusat Statistik Provinsi Kep. Riau." Retrieved October 1, 2025.
- Badan Pusat Statistik, 2023. "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2023 - Badan Pusat Statistik Indonesia." Retrieved October 1, 2025.
- Dull, Eric, dan Steven P. Reinhardt. 2014. "An Analytic Approach for Discovery." *CEUR Workshop Proceedings* 1304: 89–92.
- Dwi, Aprilia, Ariyanti, Jenius Hakim Simanjuntak, Muhammad Iqbal Jafar, And Redo Nugroho. 2024. "Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia." *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis* 6(4):964–73. Doi:10.37034/InfEb.V6i4.1048.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Third Edition. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- (Kemenpan-Rb), Tahun 2022. "Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi - Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022." Retrieved October 1, 2025.
- Mowen, J. C. 1987. *Consumer Behavior*. New York: Macmillan Publishing Company.
- OECD. 2023. *Government at a Glance 2023*. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/3d5c5d31-en>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1): 12–40.
- Secretariat, Asean. 2022. "Asean Guidelines On Public Service Delivery."
- Setijaningrum, Erna. 2023. "Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice Di Indonesia." *Airlangga University Press*.

Sugiyono. 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* Umar, H. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama..

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2020. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 8th ed. New York: McGraw-Hill Education.



## Jurnal

- Adinugroho, Wisnu, Harianto Harianto, And Agus Wiyaka. 2026. "Service Quality And Citizen Experience In Integrated Public Services: Evidence From The Public Service Mall Of Madiun Regency." *Journal Of Office Administration : Education And Practice* 6(1):43–63. Doi: 10.26740/Joaep.V6n1.P43-63.
- Afifah, Zaidiah Nur., Rohimah, Nur Siti., Putra, Rizky Utama., & Septiadi, Muhammad Andi. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik Di Kota Bandung*. 2024. Jejaring Administrasi Publik, Nomor 1, Volume 16. Doi: 10.20473/Jap.V16i1.59244.
- Arini, Lupita, And Hery Sawiji. 2025. "The Impact Of Service Quality And Employee Discipline On Customer Satisfaction At The Karanganyar Regency Public Service Mall." *Jikap: Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* 9(3):330.
- Arkham, Muhammad, Iwan Tanjung Sutarna, And M. Ariy Dermawan. 2026. "Pengaruh Keberadaan Mal Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kota Mataram." *Gema Publica* 11(1):64–87. Doi: 10.14710/Gp.11.1.2026.64-87.
- Chintia Dewi, Citra, Andrea Emma Pravitasari, Dan Didit Okta Pribadi, "Arahan Pengembangan Kawasan Permukiman Di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau." 2023 *Jurnal Ilmu Tanah Dan Lingkungan* 25(1):7–18. Doi:10.29244/Jitl.25.1.7-18.
- Chriswardana, Bayu Dewa. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan Di Yogyakarta)*. 2020. *Jurnal Perspektif*, 16(1). Doi: 10.31294/Jp.V16i1.2347.
- Dedy, Asep, And Yogi Alfandi. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater." *Jurnal Sains Manajemen* 4(1):2685–6972.
- Dewi, Citra Chintia., Pravitasari, Andrea Emma., & Pribadi, Didit Okta. Arahan Pengembangan Kawasan Permukiman Di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. 2023. *Jurnal Ilmu Tanah Dan Lingkungan*, 25(1), 7–18. Doi: 10.29244/Jitl.25.1.7-18.
- Dewi, Ni Putu Dian Cahayani Surya, Jonathan Jacob Paul Latupeirissa, Ni Putu Yunita Anggreswari, And I. Wayan Joniarta. 2025. "Analisis Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Di Kota Denpasar." *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan* 12(2):75–86. Doi: 10.56015/Gjikplp.V12i2.571.
- Fasya Raihan Anwar, Redhinta, Vella Angelia Mardaheni And Erwan Eunike Graceshanda. 2025. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Good Governance." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9(2):17635–39. Doi: 10.31004/Jptam.V9i2.28661.

- Fatwa Indah Rahayu Et Al. 2023. 2023. "Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 11(1):18–25. Doi:10.30872/Jip.V11i1.972.
- Fauzia, Dina Eka, Atik Rochaeni, Siti Munawaroh,).2024."Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi." *Caraka Prabhu : Jurnal Ilmu Pemerintahan* 8(1):127–52. Doi:10.36859/Jcp.V8i1.2249.
- Julaiha, S., & Hasbiyah, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 304–309.
- Khasan, Basri. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang*. 2023. Tesis Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas Gadjah Mada.
- Muliani, Betrik, ; Tukiman, Kata Kunci, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, And Survei Kepuasan Masyarakat. 2024. "Evaluasi Kualitas Layanan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung: Sebuah Pendekatan Kuantitatif." *Neorespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan* 6(1):1–17. Doi: 10.52423/Neores.V6i1.281.
- Naletelich, Kelly, Seth Ketron, And J. Alejandro Gelves. 2023. "Curbing Texting & Driving With Advertising Co-Creation." *Journal Of Business Research* 156:113456. Doi:10.1016/J.Jbusres.2022.113456.
- Novetu, Jihan Ridha, And Amni Zarkasyi Rahman. 2025. "Analisis Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Melalui Importance Performance Analysis Di Kabupaten Rembang." *Nova Idea* 2(1):167–86. Doi:10.14710/Nova\_Idea.49617.
- Oliver, Richard L. 1980. "A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions." *Journal Of Marketing Research* 17(4):460–69. Doi:10.1177/002224378001700405.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Dan Berry, L. L. 1988. "Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality." *Journal Of Retailing*, 64(1): 12–40.
- Permata Sari, Indah, Dasman Lanin, Boni Saputra, And Benjamin Gomes Da Cruz Fernandes. 2025. "Transformative Service And Public Satisfaction: Insights From Indonesia's Public Service Malls." *Jurnal Administrasi Publik Public Administration Journal* 15(1):40–52. Doi: 10.31289/Jap.V15i1.13244.
- Putu, N., Cahayani, D., Dewi, S., Jacob, J., Latupeirissa, P., Anggreswari, Y., & Joniarta, W. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Di Kota Denpasar. *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 12(2), 75–86. <https://doi.org/10.56015/Gjikplp.V12i2.571>

- Rabaali, Sulami. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* Doi:10.69957/Praob.V4i0 6.1678.
- Sari, Nila Mulia. 2021. "Information Service Activities On The Public Satisfaction Levels In The Public Service Mall Of Palopo City." *Jurnal Bina Praja* 13(2):219–29. Doi: 10.21787/Jbp.13.2021.219-229.
- Zhang, Jiasheng, Wenna Chen, Nicolai Petrovsky, And Richard M. Walker. 2022. "The Expectancy-Disconfirmation Model And Citizen Satisfaction With Public Services: A Meta-Analysis And An Agenda For Best Practice." *Public Administration Review* 82(1):147–59. Doi: 10.1111/Puar.13368.

