

DAFTAR REFERENSI

Buku :

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Zanafa Publishing.
- Agus Dwiyanto. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Barata, A. (2014). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. ElexMedia Komputindo.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- H.A.S. Moenir. (2015). *Manajemen Pelayan Umum Di Indonesia*. PT:Bumi Aksara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Juharni. (2017). *Manajemen Mutu Terpadu*. CV Sah Media.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1 & 2*. PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Ke-3*. Salemba Empat.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Samin, R. dkk. (2022). *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*. Media Sains Indonesia.
- Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Penerbit Deepublish.
- Farida Jasfar. (2016). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ghalia Inndonesia.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Andi Offset.
- Zulian Yamit. (2017). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia.
- Sinambela, L, P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Jurnal dan Skripsi :

- Abdurahman. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakerta Kota Cilegon*. Sultan Ageng Tirtayasa Serang.
- Annhar Delli, Rachman Muhammad Arief, H. A. N. (2020). *Peran Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar*.
- Apriani Gradilla, S. S. O. (2021). *Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan*.
- Apriliawati Mia, Suminar Dra. Ratna, M. (2017). *Pelayanan Prima Pada Oranng Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*. *Sekretari*, 4.
- Asrawardin, Mustaring, P. J. (2023). *Analisi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Baru Kecamatan Baolan Kab. Tolitoli*. *Eonomic and Business Managem Ent*, 5.
- Erawan Endang, Idris Adam, M. K. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga) Di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda*. *Administrasi Negara*, 6.
- Hamdie A. Nikhrawi, Risnawati Eva, A. M. U. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin*.
- Marande Yunruth. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di kantor Kelurahan Gerangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*. *Ilmiah Administratie*, 8.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nabila Adinda, S. Ir. I. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan KTP Di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan*. *Aplikasi Dan Inovasi Iptik Soliditas*, 4.
- Norisa, Hakim Lukman, M. I. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makasar*. *Administrasi Publik*, 1.
- Nurazizah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur*. Universitas Islam Negeri Ar-Ranty Banda Aceh.
- Permana Adang. (2020). *Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kantor Kecamatan Comprenng Kabupaten Subang*. Universitas Subang.

Putri, M. U. (2022). *Pelayanan Perumda Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Subhan, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan*. Universitas Muhammadiyah Mataram.

Sumiati Erni. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanjung Redep Kabupaten Berau*. Universitas Terbuka Jakarta.

Utara Randa. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Bakung Serumpun Kabupaten Lingga*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dokumen:

Profil Kabupaten Karimun. (2021).

Internet :

Undang-Undang Pasal 1 No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

