

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abdurrahman, J. (2017). Faktor Yang Mempengaruhi Evaluasi Kinerja Para Pegawai Di Kantor Pemerintahan. *Jurnal Pendidikan*, 6(1), 151–165.
- Agus Purwanto, Erwan dan Ratih Sulistyastuti, Dyah. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi-2*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- A, Parasuraman, 2001, The Behaviorial Consequenses of Service Quality, *Jurnal of Marketing*, Vol 60.
- A S Hornby. (2000). *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Oxford University Press
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. *Business*.
<https://doi.org/10.1177/0001699303046002008>
- Boediono, B. 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, rineka cipta, Jakarta.
- Chandra, Teddy. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV. IRDH (Research & Publishing), 2020.
- Creswell, J.W. (2008), *Educational Research : Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*, Singapore: Prentice Hall
- Creswell, John W, (2014), *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Creswell, John W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giese & Cote.(2000). *Academy of Marketing Science Review*. Defining Consumer Satisfaction. Vol 2000 No. 1

- Gray, J. (2003). *Mars and venus in the workplace*, Jakarta : Gramedia.
- Gujarati, N. D. (2012). *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba.
- Handayani, Ririn. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Hornby, A.S. (2000). *Oxford advanced learner's dictionary*. London : Oxford University Press.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan publik. konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. yogyakarta. gava media
- Indra Wahyu Dianto 2013, Analisis Kepuasan konsumen Waroeng Steak and Shake
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Laguliga, Thoriq (2023) Partisipasi Masyarakat Dalam Program Pembangunan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) Komunal di Kelurahan Barombong Kecamatan Tamalate Makassar
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta
- Noor, fahtira virdha. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu) SKRIPSI. Kaos GL Dergisi, 8(75), 147–154.
- Oliver, Ricard L 1993, „Cognitive and attribute bases of the satisfaction response’, *Journal of Consumer Research*.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratna Esa Kuswati (2017) *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul*
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Syahir, Muhammad (2023). Analisis Tingkat Keterlibatan Pegawai (Employee Engagement) Di Universitas Hasanuddin Makassar
- Theedens, D. (1996). *Buku pedoman permainan sasando*, Kupang: Pengharapan Karya Abadi.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Andy: Yogyakarta

Tjiptono & Chandra, G. (2012). Pemasaran Strategik. Edisi Kedua. Yogyakarta
Yogyakarta: ANDI

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara
RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).

L
A
M
P
I
R
A
N

Lampiran 1. Biodata Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Amalia Putri
 Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 17 Desember 2002
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat : Jl. Bajigau No. 29
 Email : amaliaaputri17@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD : SDN Kompleks Sambung Jawa
 SMP : SMP Negeri 3 Makassar
 SMA : SMAN 2 Makassar
 Perguruan Tinggi : S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Hasanuddin

Riwayat Organisasi

- HUMANIS FISIP UNHAS
- DB'3 Voice FISIP UNHAS
- Paguyuban Karya Salemba Empat Universitas Hasanuddin

Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian dari FISIP Universitas Hasanuddin



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10, MAKASSAR 90245
TELEPON (0411) 586200, (6 SALURAN), 584200, FAX (0411) 585188
Laman: www.unhas.ac.id

Nomor : 02196/UN4.8/PT.01.04/2024
Lampiran :
Perihal : Permohonan Izin Melakukan Penelitian

11 Oktober 2024

Yth. Gubernur Sulawesi Selatan
Cq. UPT.P2T.BK/PMB.Prov. Sul-Sel
Di -
Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang tersebut berikut ini :

Nama : Amalia Putri
Nomor Pokok : E011211033
Departemen : Ilmu Administrasi
Alamat : Jl. Baji Gau No. 29
Nomor HP : 087818470723

Bermaksud untuk melakukan penelitian lapangan/kepuustakaan dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

"Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin"

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon agar yang bersangkutan diberikan Izin untuk melakukan penelitian yang dimaksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a.n Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan,



Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si.
NIP. 196801011997022001

Tembusan:
1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi
Negara Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik



Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian dari Universitas Hasanuddin



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor : 27524/S.01/PTSP/2024 Lampiran : - Perihal : <u>Izin penelitian</u>	Kepada Yth. Rektor Univ. Hasanuddin Makassar
---	---

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 02169/UN4.8.1/PT.01.04/2024 tanggal 26 Oktober 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: AMALIA PUTRI
Nomor Pokok	: E011211033
Program Studi	: Adm. Publik
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km. 10 Makassar



PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **29 Oktober s.d 29 November 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 29 Oktober 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

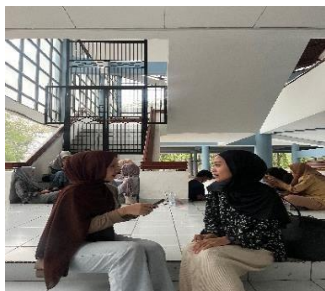


ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

LOGBOOK PENELITIAN

No.	Tanggal/Bulan/Tahun Kegiatan	Nama Kegiatan	Hasil
1.	20 September 2024	Melakukan Observasi dengan mahasiswa FISIP UNHAS	
2.	16 Oktober 2024	Penyebaran Kuesioner	 Melakukan penyebaran kuesioner dan memantau langsung pengisian oleh responden di Pelataran Baru UNHAS
3.	21 Oktober 2024	Penyebaran Kuesioner	 Melakukan penyebaran kuesioner dan memantau langsung pengisian oleh responden di Departemen Ilmu Administrasi
4.	23 Oktober 2024	Penyebaran Kuesioner	 Melakukan penyebaran kuesioner dan memantau langsung pengisian oleh responden di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

