

DAFTAR PUSTAKA

- Amba Natalia, S. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Utara. *Jurnal Administrasi Terapan Vol 2, No.1*, 232-239.
- Apriyani Nurul, W. F. (2022). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmu Sosial, Vol 20No. 3*, 1-16.
- Azam Ahmad Muflih, M. L. (2025). *Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Media Utama.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications, Inc.
- Darunanto Danang, R. E. (2024). Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi Vol.5, No.5*, 479-493.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. (2023). *Rencana Kerja (Renja) Dinas Kependudukan Kabupaten Gowa Tahun 2024*. Pemerintah Kabupaten Gowa
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indonesia, R. (2009) Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Istanti, E. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Analisis Gap di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya. *Edunomika –Vol. 04, No. 02*, 378-385.
- John W Creswell, J. C. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. London: SAGE Publications, Inc.
- Kirana Hanif, I. P. (2025). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. *Inovant, Vol. 3, No. 2*, 250-265.
- Kogoya Melele, L. T. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya. *Agrirud, Vol.5, No.3*, 273-283.
- Kotler Philip, K. K. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lutfia Putri Liana, I. E. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 3 No. 06*, 70-81.

- Marlina, A. R. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balanga (Studi Kasus E-KTP dan Kartu Keluarga). *Jurnal Pelayanan Publik Vol,1 No.4* , 1262-1272.
- Parasuraman, V. A. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* , 12-40.
- Parasuraman, V. A. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : Collier Macmillan .
- Rohaeni Heni, M. N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 2*, 312-318.
- Salma Safira Aulia, N. E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik, Vol.13, No.2*, 170-178.
- Sari Inrinofita, N. M. (2025). Transformasi Layanan Publik di Kabupaten Gowa: Penerapan Mal Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Efisiensi dan Aksesibilitas. *Journal of Government Studies Vol. 5 No. 1* , 21-39.
- Setiawan Amri, I. U. (2023). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Balai Besar Wilayah Sungai Pompengan Jenebereng di Makassar. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Vol.1 No.3*, 336-342.
- Sinollah, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika Vol. 4, No. 1* , 45-64.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & B*. Bandung: Alfabeta.