

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Cholif Firmansyah, B. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal Of Office Administration: Education And Practice*, 1(2), 82-93.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik Di Indonesia. *Journal Of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Ugm Press.
- Hardaningtyas, R. T. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Grab) Di Malang. *Inobis: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 2(1), 42-58.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Khoirunnisa, K., & Jubaidi, D. (2024). Transformasi Pelayanan Publik: Evaluasi Terhadap Implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25/2009 Di Indonesia. *The Indonesian Journal Of Public Administration (Ijpa)*, 10(1), 1-20.
- Kristiyanti, C. T. S. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179-187.
- Miles, M. B., Huberman, A. ., & Johnny Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publication.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetakan Ke-37. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.
- Noor, N. N. (2022). *Epidemiologi Dasar: Disiplin Dalam Kesehatan Masyarakat*. Unhas Press.
- Pasaribu, M. P. J. (2024). Urgensi Mewujudkan Perdagangan Adil Dan Aman Melalui Instrumen Hukum Metrologi Legal. *Nas Media Pustaka*.
- Prabowo, R. G. M. (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Bandung Kabupaten Tulungagung. *Benefit*, 3(1), 75-92.
- Pramularso, E. Y., & Marginingsih, R. (2020). Peningkatan Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pada Pengguna Rprtra Kebon Pala Berseri. *Jurnal Perspektif*, 18(2), 169-175.

- Sabir, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Pelayanan Tera Pada Dinas Perdagangan Kota Parepare (Doctoral Dissertation, Institut Teknologi Dan Bisnis Nobel Indonesia).
- Sihotang, L., & Simarmata, B. F. (2020). Aspek Hukum Sertifikasi Iso 9000 Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen.
- Sinambela, M., Tanjung, R., Yendrianof, D., Purba, S., Revida, E., Damayanti, W. K., Silalahi, M., Handiman, U. T., Simarmata, J., Butarbutar, M., & Jamaludin, J. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0. Yayasan Kita Menulis.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jipsi-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi Unikom*, 6.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian. Alfabeta.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 13(1), 53-59.
- Yadnya, I. D. G. S. A., SE, M. A., & MM, Ch. (2022). Berbagai Faktor Bagi Peningkatan Kinerja Pegawai. Feniks Muda Sejahtera.