

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmad Mustanir. (2022). *Pelayana Publik*. Qiaran Media .
- Amy Y.S. Rahayu with anothe author. (2020). *PeLayana Publik Dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Pt. Rajagrafindo Persada.
- Dr. Edy Purwanto, M. S. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (P. Nugroho, Ed.). Pustaka Pelajar.
- Dr. Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayana Publik: Konsep dan Aplikasi* (1st ed.). Gava Media .
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayana Publik*. Pt. Raja Grafindo.
- Ilham. (2021). *E-Governance* (1st ed.). Deepublish.
- Morissan. (2013). *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa* . Kharisma Putra Utama
- Prof. Dr. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, dan Cara Belajar Mudah Menulis Artikel Pada Jurnal Internasional)*. Alfabeta.
- Rachmat Kriyantono. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana .
- Richard West, & Lynn H. Turner. (2017). *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. (A. Suslia & D. Irawan, Eds.; 2nd ed.). Salemba Humanika .

### Jurnal

- Afif Syarifudin Yahya, & Setiyono. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Media Birokasi*, 4, 2.  
DOI : 10.33701/jmb.v4i1.2432
- Andri Irawan, & Esi Fitriani Komara. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Inspirasi Bisnis & Manajemen*, 1, 126.
- Diakses dari: <https://media.neliti.com>
- Cruisietta Kaylana Setiawan, & Sri Yanthy Yosepha. (2020). Pengaruh Green Marketing dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Indonesia. *Ilmiah* , 10.
- Diakses dari: <https://fjournal.universitassuryadarma.ac.id>
- Dedy Afrizal. (2019). Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik. *Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1).
- Diakses dari: <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/>

Dico Wilian Adiandirgantoro, Ira Dwi Mayangsari, S. Sos. , M., & Agus Apriyanti, S. I. kom. , M. I. kom. (2017). Analisis Deskriptif Gratification Sought Dan Gratification Obtained Situs Berita Online (Studi Komparasi Pembaca Situs Berita Online Detik.com Dan Kompas.com). *Komunikasi* , 4(2355–9357), 3.

Diakses dari: <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id>

Ely Sukmana. (2022). Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pemenuhan Kebutuhan Dan Kepuasan Masyarakat Berbasis *Website* Di Era Pandemi Di Kabupaten Sumedang. *JISIPOL*, 6(2).

Diakses dari: <https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/807/679>

Suandi. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BELITANG KABUPATEN OKU TIMUR. *Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan*, 1, 14.

Diakses dari: <https://media.neliti.com/media/publications>

Zulkifli Matondang. (2009). Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian. *Tabularasa* , 6(1).

Diakses dari: <https://scholar.google.com>

### **Skripsi**

Fitria Untari. (2018). *Penerapan E-Government Dalam Pelayana Publik Melalui Sistem Pajak Online (E-Tax)*. Universitas Brawijaya.

Fransiska Pramita W.A. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan*. Universitas Diponegoro.

Melati Tobing, G. W. (2022). Penguatan Komunikasi Kaum Pariah Pada Ruang Publik di Kampung Kota. *Ilmu Komunikasi* , 5.

Nikken Wulansari. (2015). *Motif dan Kepuasan Pemirsa Televisi Pada Program Infotainment Insert dan Intens*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.