

DAFTAR PUSTAKA

- Alma. B. (2021). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2021) *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa. Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo
- Dwiyanto, Agus. 2016. *Memimpin Perubahan Di Birokrasi Pemerintah : Catatan Kritis*. Seorang Akademisi. Yogyakarta. Gadjah Mada
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Edisi 11). Yogyakarta Badan Penerbit Undip.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo. Press
- Jacklin Lumi (2024) *Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa*
- Keputusan Menpan No. 63/ KEP/M. PAN/ 7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Moenir, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Rasdiana (2021) *Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*
- Rifai (2021) *Kepuasan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bima*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*
- Sugiyono, P. D. (2022). *Statistika untuk penelitian*. ALFABETA.
- Sugiyono, P. D. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke 2). PT Alfabet.
- Supranto, 2017, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta

Tharisa Amanda Lubis (2024) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Tjiptono, Fandy. (2023). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Andi. Offset

