

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdullah, Syaikh. *Mushaf Al-Qur'an Terjemah*. Bandung: Institut Quantum Akhyar, 2013.
- Al-Dimasyqi, Al-Imam Abi Al-Fida' Al-Hafiz Ibn Katsir. *Tafsir Al-Qur'an Al-Azim, Juz III*. Beirut: Maktabah Al-Nur Al-'Ilmiyyah, 1992.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rienaka Cipta, 1993.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Basrowi, dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rienaka Cipta, 2008.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Dantes, Nyoman. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Departemen Agama RI. *Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI*. Jakarta: Departemen Agama RI, 2004.
- Departemen Pendidikan RI. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1990.
- Frederickson, H. George. *The Public Administration Theory Primer*. New York: Taylor & Francis, 2018.
- Habibie, B.J. *Meleset atau Kandas New Indonesia dari Smart City Menuju Smart Nation*. Jakarta: PT Gramedia, 2016.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media, 2011.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.

- Maulidah, Sri. *Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Indra Prahasa, 2014.
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Sipil dan Komunikasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Ombudsman RI. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*. Jakarta: Ombudsman RI, 2017.
- Putra, Teddy Minahasa. *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Kompas Gramedia, 2019.
- Rahmadana, Muhammad Fitri. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Ramulyo, Moh Idris. *Hukum Perkawinan Islam*. Jakarta: Bumi Aksara, 1999.
- Semil, Nurmah. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenada Media Group, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2012.
- Syafiie, Inu Kencana. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rienaka Cipta, 1999.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2005.
- Usman, Husaini. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

JURNAL

- Alan, Yunus. “Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung.” *Jurnal Manajemen* Vol. 5, No. 2 (2016): 258.
- Heryanto, Heru, Nur Laela, dan Riana R Dewi. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Audit.” *eBA Journal: Journal Economics, Bussines and Accounting* Vol. 5, No. 1 (2019): 50–63.

- Muchtar. "Pelayanan Kantor Urusan Agama Terhadap Pencatatan Perkawinan di Kota Kediri Pasca Deklarasi FKK-KUA se-Jawa Timur Tahun 2013." *Jurnal Multikultural & Multireligius* Vol. 13, No. 1 (2014): 157–172.
- Ocampo, Lanndon, Jovir Alinsub, Ruselle Anne Casul, Germellie Enquig, Mitzi Luar, Noche Panuncillon, Miriam Bongo, dan Christine Omela Ocampo. "Public Service Quality Evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A Case Of Philippine Government Agencies." *Socio-Economic Planning Sciences* Vol. 68 (2019): 38–131.
- Ramseook, Prabha, Soolakshna D. Lukea, dan Perunjodi Naidoo. "Service Quality In The Public Service." *International Haournal Of Management And Marketing Research* Vol. 3, No. 1 (2010): 37–50.
- Rosidin. "Indeks Kualitas Pelayanan Pernikahan di Jawa Tengah." *Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan* 16, no. 2 (2016).
- Schonsleben, Paul. "Tangible Services and Intangible Products in Industrial Product Service Systems." *Procedia CIRP* Vol. 83 (2019): 28–31.
- Sulaiman. "Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur." *Jurnal Analisa* Vol. 18, No. 2 (2011).
- Yusribau, Muhammad. "Analisis Kinerja Pelayanan Publikpada Kua Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)." *Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan* Vol. 16, No. 2 (2014).

SKRIPSI

- Mote, Frederik. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik." Universitas Semarang, 2008.
- Mulyadi. *Evaluasi Pendidikan: Pengembangan Model Evaluasi Pendidikan Agama di Sekolah*. Malang: UIN Maliki Press, 2010.
- Putra, Bima Septama. "Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru." UIN Suska Riau, 2020.
- Satria, Ayu. "Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang." UIN Raden Fatah Palembang, 2018.

MEDIA DARING

- Qusyairi, Mukti Ali. "Islam dan Pelayanan Publik." Last modified 2021. <https://islami.co/islam-dan-pelayanan-publik/>.