

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Dewi, D. P., & Harjoyo. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Issue 1). Unpan Press.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi9)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Nurdin, I. (2018). *kualitas Pelayanan Publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media Sahabat Cendikia. <https://doi.org/10.31219/osf.io/hk394>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabeta.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Press.

B. Jurnal

- Dewi Rosa Indah, N. U. (2018). *Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertahanan Kabupaten Musi Rawas. 4 No 2*. <https://doi.org/doi.org/10.32767/interprof.v4i2.706>
- Hermawati. (2018). *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan*. *Jurnal Mirai Management*, 85–100.
- Ma'arif, S. (2014). *Laporan Penelitian Individu Analisis Indek Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan*.
- Mayasari, A. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar*. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2). <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>

- Nasution, S. L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten LabuhanBatu. *ECOBISMA (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 1(1). <https://doi.org/10.36987/ecobi.v1i1.41>
- Nurmashita, Faiza, Hakim, Abdul., & Prasetyo, W. Y. (2013). Pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan: studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabutapen Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik Malang: Universitas Brawijaya.*, Volume 1 N, 1220–1228.
- Saufi, I. (2020). Pengaruh Customer Satisfaction, Trust in Brand, Word of Mouth, dan Customer Bonding Terhadap Customer Retention di Rumah Makan MFC Cabang Penajam. *Fakultas Ekonomi Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda*.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Suryani, L. H. & N. (2019). *Economic Education Analysis Journal*. 2(1), 18–23. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Tamba, R. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank XY Syari ' ah Cabang Jakarta Pusat*. 2(2), 13–26.
- Wati, E. (2019). *Konsep Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia*. 1–51. <https://doi.org/10.31227/osf.io/2rm84>
- Wulandari, R. (2017). Intervening Pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (Satpas) Polrestabes Semarang. *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*.
- Zulaiha, S. (2014). Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan Dalam Menghadapi Erupsi Gunung Sinabung di Kabupaten Karo Tahun 2014. *Universitas Sumatra Utara*. <https://www.usu.ac.id/id/fakultas.html>
- Zulkifli, Z. (2020). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Bagian Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. *Syarikat: Jurnal*

Rumpun Ekonomi Syariah, 3(1).
[https://doi.org/10.25299/syarikat.2020.vol3\(1\).4739](https://doi.org/10.25299/syarikat.2020.vol3(1).4739)

C. Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara. (n.d.). Departemen Dalam Negeri.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Surat Izin Mengemudi. (n.d.). Departemen Dalam Negeri.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. (n.d.). Departemen Dalam Negeri.

D. Website

POLRES BOGOR. (2021). *E'SATPAS POLRES BOGOR*. Diakses pada tanggal 19 Maret 2021, dari <http://www.daftarsimbogor.com/beranda>

POLRES BOGOR. (2021). *POLRES BOGOR*. Diakses pada tanggal 10 September 2021, dari <http://www.polresbogor.com/sejarah>