

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Aeni, N. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi SI Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang)*. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 94-100.
- Amumpuni, F. N. S., & FE, F. E. *peranan sistem informasi akuntansi terhadap target penjualan pada dynasty egg try di desa ponggok Kabupaten Blitar*.
- AndrianiI, A. Y. (2017). *Studi ikan laut berdasarkan hasil tangkap nelayan di tempat pelelangan ikan rancabuaya Kabupaten Garut (Doctoral dissertation, FKIP UNPAS)*.
- Asep, M. H. (2018). *Upaya meningkatkan pelayanan keagenan PT. INDOBARUNA BULK TRANSPORT cabang cilacap dalam menunjang kelancaran kapal yang diageni (Doctoral dissertation, politeknik pelayanan SEMARANG)*.
- Atmaja (2018). *Pengaruh Tingkat Daya Beli dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Penjualan (Studi Kasus pada Swalayan Luluk di Kecamatan Balongpanggung)*.
- Edy, Sutrisno. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Jakarta, Kencana.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herliandri, N. N. (2017). *Penggunaan Internet Banking Pada Pelayanan Nasabah Di Bank Bjb Cabang Surabaya (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya)*.
- Kurniawan, N. (2022). *PENGARUH BRAND EQUITY, PRICE, DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNAAN KARTU TELKOMSEL (STUDI KASUS MAHASISWA STIE INDONESIA JAKARTA) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta)*.

- Kotler dan Keller (2016). *Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Keterlibatan Produk Terhadap Keputusan Penggunaan Pada Alpikasi Ovo Di Kota Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).*
- Lestari, D., Muhamad, D., & Lestari, S. P. (2022). *The Effect of Promotion and Service Quality on Purchase Decisions for Nasa Products at Nasa Tasikmalaya Stockists. Journal of Indonesian Management (JIM), 2(2), 233-240.*
- Nurjanah, S., Sukmawati, R., Muslima, M., & Alwi, S. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN PADANG TALAGO BIRU PADASUKA. *Journal Competency of Business, 5(02), 130-141.*
- Pratama, R. (2021). *Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Keterlibatan Produk Terhadap Keputusan Penggunaan Pada Alpikasi Ovo Di Kota Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).*
- Pratiwi, T. W., & Taufik, A. M. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel. Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi), (3), 851-856.*
- Rizky Dhanta. (2009). *Pengantar Ilmu Komputer. Surabaya: INDAH.*
- Syafrina, N., & Akbar, S. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan banquet terhadap kepuasan konsumen pada labersa grand hotel & convention center slak hulu kampar. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 8(1), 176-188.*
- Sugiyono . (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : ALFABETA*
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.*
- Zeithaml, Valarie A., et al. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster, 1990.*

#### **Jurnal,Disertasi:**

- Ersha, M. 2019. *Pelaksanaan E-Government Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung (Studi Kasus Aplikasi Gampil Dan Hayu). Bandung.*
- Ismayanti, L. (2015). *Efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten Malang. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 4(2).*

Karniawati, N., & Pratama, A. (2019). *Effectiveness Of Outelicense Online Services In Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Office West Java. Prosiding ICOGISS 2019, 571-580.* Kurniasih, D. *Perubahan Status Desa Jadi Kelurahan di Kabupaten Bandung.*

Karniawati, N. 2018. *E-Government Dalam pelayanan Perizinan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang Kawasan Bandung Utara (KBU) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat. Disertasi. Unpad:Bandung.*

Kurniasih, D., Fidowaty, T., & Sukaesih, P. (2013). *Pengaruh implementasi kebijakan e-government terhadap kinerja aparatur kota cimahi. Sosiohumaniora, 15(1), 6-14.*

Kurniasih, D. *Perubahan Status Desa Jadi Kelurahan di Kabupaten Bandung.*

Mochammad, R. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik. KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 4(1), 1-20.*

Prasetyo, D. H., & Mustam, M. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang. Journal of Public Policy and Management Review, 7(3), 194-213.*

Riza, S., & Mashur, D. 2017. *Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpm-ptsp) Kabupaten Kampar (Doctoral dissertation, Riau University).*

Septiandini, R. (2020). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi. JPASDEV: Journal of Public Administration and Sociology of Development, 1(2), 144-160.*

Suleman, S., & Abd Fatah, R. (2021). *Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, 7(1), 68-83.*

**Google :**

<https://dpmptsp.bandung.go.id/portal/>

<https://google play store>

<https://www.bandung.go.id/>

**Dokumen-Dokumen :**

Undang – Undang RI Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro dan Kecil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung.