

## DAFTAR PUSTAKA

- Devi, N. K. T. N., & Suwirmayanti, N. L. G. P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra Kantor Camat Kuta Selatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 384–394.
- Hardiansyah, & Effendi, M. (2021). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 1–12.
- Hutagalung, S., & Simanjuntak, M. (2021). Citra organisasi dan kepercayaan publik pada lembaga pemerintah. *Jurnal Governance*, 6(2), 120–130.
- Kurniawan, A., & Hidayat, T. (2021). Kualitas pelayanan dan citra organisasi terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Riset Manajemen*, 8(3), 201–212.
- Lubis, R. H., & Nasution, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 5(2), 87–98.
- Manurung, A. S., & Pohan, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara yang berdampak pada *word of mouth*. *Jurnal Peurawi*, 7(1), 129–146.
- Maulana, R., & Fauziah, N. (2024). Peran citra institusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Manajemen Publik*, 9(2), 77–88.
- Nugroho, D. (2024). *Upaya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat berbasis kualitas layanan dan citra institusi Satlantas Polresta Banyumas*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Prabowo, D., & Lestari, S. (2022). Pengaruh citra institusi terhadap kepuasan pengguna layanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 33–44.
- Rahman, F., & Sari, D. (2023). Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(1), 1–12.
- Restiani, I., & Ardiansyah, I. (2023). Kajian dan Riset Manajemen Profesional. *Kajian Dan Riset Manajemen Profesional*, 14(1), 43–54.
- Setiawan, B., & Wulandari, E. (2023). Analisis simultan kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Publik*, 5(2), 90–102.
- Siregar, A. P., & Nasution, R. (2024). Pelayanan publik kepolisian dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Keamanan Dan Pelayanan Publik*, 6(1), 45–57.
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas pelayanan akademik dan citra institusi sebagai determinan kepuasan mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473–492.
- Tishwanah, N., & Nur Latifah, F. (2023). Analisis Minat Muzakki Dalam Membayar

Zakat Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 1466-1473.

Wahidah, K. N. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra organisasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso*.

Wicaksono, R., & Puspitasari, D. (2024). Kualitas pelayanan publik dan persepsi kepuasan masyarakat. *Jurnal Governance Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 1–12.