

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, W. S., & Frinaldi, A. (2024). Peran Hukum Administrasi Negara dalam Netralitas ASN. *Jurnal Manajemen, Ekonomi dan Akutansi (JUMEA)*, 1(2), 104-111.
- Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali. *Jurnal IPTA p-ISSN*, 5(1), 2017.
- Aria, A., & Atik, B. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 55-68.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2), 83-101.
- Fandy Tjiptono. (2005). *Prinsip - Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Harmitalia, M., Irawan, B., & Khaerani, T. R. (2021). Volume 2 Nomor 2 November 2021 EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENERAPAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KOTA adanya penerapan pelaksanaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online atau yang biasa dikenal dengan sebuta. *JPBM (Journal of Policy & Bureaucracy Management)*, 2(November), 103–114.
- Hasnih, G. (2016). Hasmin. 2016. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 426-445.
- Helpiastuti, S. B., & Syaifana, I. (2023). Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Kasmir, D. (2017). *Customer Services Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran (12th ed.)*. PT. Indeks.
- Oktavianti, V., Hutahae, M., & Tobing, A. L. (2023). EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM M-PASPOR DALAM PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 9(4).
- Rachman, D. A., & Nurfa, F. (2023). Proses Hubungan Masyarakat dalam Sosialisasi Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kota Cirebon. *Jurnal Komunikasi Media*.
- Raspaty, D., Gosal, R., & Mantiri, M. (2018). Kinerja Aparatur Sipil Negara Kantor Imigrasi Kelas I Manado Dalam Penerbitan Paspor. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Septiawan, U. B., Supriadin, N., & Hakim, A. (2023). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Kendari. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 1(2), 196-208.

- Sianipar, R. U. S., & Nurjanah, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung di Mal SKA Pekanbaru (Doctoral dissertation, Riau University).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, quality dan satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset, 18-24.
- Undang Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. (n.d.). Undang Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian
- Wulandari, F. A., & Ismail, I. (2023). Analisa Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Melalui M-Paspor Dalam Rangka Penyederhanaan Layanan Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. Muqoddimah.

