

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Z. N., Rohimah, N. S., Putra, R. U., & Septiadi, M. A. (2024). Analisis kepuasan masyarakat terhadap kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung. *Jejaring Administrasi Publik*, 16(1), 61–75. <https://doi.org/10.20473/jap.v16i1.59244>
- Afiyanti, Y. (2008). Validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(2).
- Arianto, B. (2024). *Triangulasi metoda penelitian kualitatif*. Borneo Novelty Publishing.
- Ariyanti, A. D., Simanjuntak, J. H., Jafar, M. I., & Nugroho, R. (2024). Analisis implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 6(4), 964–973. <https://doi.org/10.37034/infeb.v6i4.1048>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik* (Cet. ke-4). Gadjah Mada University Press.
- DPMPTSP Kota Bandung (2026). *Profile DPMPSTSP Kota Bandung*. DPMPTSP Kota Bandung. <https://dpmptsp.bandung.go.id/profil>
- Engkus, E. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Fikri, M. H., Murhayati, S., & Darmawan, R. (2025). Keabsahan data dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 13057–13065. <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.27042>
- Frederickson, H. G. (1997). *The spirit of public administration*. Jossey-Bass.

- Gronroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach* (2nd ed.). Wiley.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya* (Rev. ed.). Gava Media.
- Hasan, M. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu sosial dan pendidikan*. Prenadamedia Group.
- Heryana, W. N., Yusmah, Z., Zulkarnaini, Sulistiyani, Atichasari, A. S., Simarmata, N., Asroni, A., et al. (2023). *Metode riset kualitatif*. Get Press Indonesia.
- Hidayat, E. N., & Stiawati, T. (2024). Quality of public services at the Public Service Mall of Tangerang City. *Epistemik: Indonesian Journal of Social and Political Science*, 5(1), 13–21. <https://doi.org/10.57266/epistemik.v5i1.275>
- Indarja, Hardjanto, U. S., Susanto, S. N., & Wibawa, K. C. S. (2023). Service mall as an effort to improve public service quality in Semarang City. *International Journal of Current Science Research and Review*, 6(11). <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V6-i11-36>
- JDIH Kemenko Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan. (2023). *Benchmarking Mal Pelayanan Publik Kota Bandung*. JDIH Marves. <https://jdih.kemenkoinfra.go.id/berita/benchmarking-mal-pelayanan-publik-kota-bandung>
- Keban, Y. T. (2008). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori dan isu* (Ed. ke-2). Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2002). *Principles of service marketing and management* (2nd ed.). Prentice Hall.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Ed. revisi). Remaja Rosdakarya.
- Muksin, M., & Engkus, E. (2020). Analisis kualitas pelayanan dalam tata kelola sampah di Kabupaten Sumedang. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(1), 33–42. <https://doi.org/10.15575/jim.v1i1.8287>
- Nasution, A. F. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Harfa Creative.
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasolong, H. (2020). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Peng, X., Niu, Y. Y., Meng, B., Tao, Y., & Huang, Z. (2024). Big geo-data unveils influencing factors on customer flow dynamics within urban commercial districts. *International Journal of Applied Earth Observation and Geoinformation*, 134, 104231. <https://doi.org/10.1016/j.jag.2024.104231>
- Pusat Analisis Keparlemenan DPR RI. (2025). *Perkembangan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia per Oktober 2024* (Policy Brief No. 30). DPR RI.

- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Subagyo, A., & Kristian, I. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Aksara Global Akademia.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.

