

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. (2007). Pengantar Bisnis: Pengelolaan Bisnis dalam Era Globalisasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arni, Muhammad. (2009). Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arief, Muhammad. (2015). Efektivitas Layanan Hay.U Bandung Studi pada Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Tugas Akhie Universitas Telkom.
- Arikunto, Suharsimi. (2016). Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Choliq, Abdul. (2011). Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Mitra Cendikia.
- Darmawan. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Datau, Mohamad Rizki. (2018). Analisis Determinan Kemiskinan di Provinsi Gorontalo periode 2008-2017. Skripsi Universitas Negeri Gorontalo.
- Dwiyantoro. (2019). Analisis dan Evaluasi Penerapan Sistem Informasi *Smart Library Amikom Resource Centre* dengan Metode *Pieces Framework*. Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, p-issn: 2580-3654; e-issn:2580-3662.
- Edwardson, et. al. (2018). *Effectiveness of the Stand More AT (SMArT) Work intervention: cluster randomised controlled trial. BMJ.*
- Hadi, M. Guntur Merdika. (2019). Efektivitas Pelayanan Perekaman E-Ktp pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur. Skripsi Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Haeriawati, Nur. (2018). Efektivitas Penggunaan Media Layanan *Homecare* terhadap Kepuasan Informasi Layanan Publik di Kota Makassar. Skripsi Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indrawati. (2015). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi, Bandung : Aditama.
- Indrawati, Weni. (2017). Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik kepada Masyarakat di Desa Tanggulangin. Skripsi Universitas Lampung.

- Infomedia by Telkom Indonesia. (2017). *Customer Satisfaction Survey*.
- Juwandi, Ronni. (2016). Efektivitas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam Rangka Reformasi Birokrasi. UCEJ, Vol. 1, No. 2, Desember 2016, Hal. 153-172, ISSN : 2541-6693.
- Kadarisman, Muh. (2019). Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. Jurnal Ilmu Administrasi (JIA), Vol. XVI No.1.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Vijay Krishna, Dhulipalla. et. al. (2020). *Evaluation of Effectiveness of Customer Services in Banking Sector. International Journal of Advanced Science and Technology*, Vol. 29, No. 03, (2020), pp. 8479 - 8491
- Muhidin, Ali. (2009). *Konsep Efektivitas Pembelajaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ningsih, Fitria. (2018). Efektivitas Pelayanan *Bandung Command Center* dalam mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung. Skripsi Universitas Pasundan.
- Nurmawan, Aldi Rinaldi. (2019). Analisis Efektivitas Program Terminal Parkir Elektronik Sebagai Perwujudan *Smart City* Kota Bandung. IRONS Polban.
- Pertiwi, Monica dan Herbasuki Nurcahyanto. (2017). Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Sronдол). Jurnal Publikasi Universitas Diponegoro.
- Pratama, Agus Eka. (2013). *Smart City Beserta Cloud Computing dan Teknologi-teknologi Pendukung Lainnya + DVD*. Bandung : Informatika.
- Riduwan dan Sunarto. (2014). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Riddell, Abby. (2016). *The effectiveness of foreign aid to education What can be learned?. International Journal of Educational Development 48 (2016) 23-36*.
- Ruswati. (2005). Efektivitas pelayanan publik (pengaruh Disiplin dan Iklim Kerja Terhadap Efektivitas pelayanan Aparat pemerintah di kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap. Purwokerto.
- Samsudin, Sadili. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- Sekaran, Uma dan Roger Bpugie. (2013). *Research Methods for Business Edisi 4. Buku 2*. Jakarta: Wiley.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Peranan Staf dan Manajemen*. Penerbit CV. Gunung Agung. Jakarta.

- Sinambela, Lp. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna. (2011). Dasar-dasar Manajemen. Bandung: Mandar Maju.
- Syah, Satria Fahrudin. (2018). Efektivitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa dan Kelurahan (PADMA) dalam Perwujudan *Good Governance* (Studi di Desa Sambirejo Kecamatan Plupuh Kabupaten Sragen). Skripsi Universitas Negeri Semarang.
- West, Turner. (2008). Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi. Jakarta: Salemba Humanika.
- Yang, Yang and Zhongqiu Li. (2018). *The Effectiveness of Service Innovation Practices to Reduce Energy Consumption Based on Adaptive Theory. Sustainability 2018, 10, 3317.*
- Ziadi, Ahmad Rizka. (2016). *The Effectiveness of Information System in Public Complaint Service: An Implementation of E-Government based on Jakarta Smart City Applications. Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management, Volume 16 Issue 8 Version 1.0 Year 2016.*