

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, James E. (2003). *“Public Policy Making: An Introduction Fifth Edition”*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Anggara, Sahya (2014). *“Kebijakan Publik”*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ardianto, Elvinaro. (2010). *“Metode Penelitian untuk Public Relations: Kuantitatif dan Kualitatif”*. Bandung: PT Simbiosis Rekatama.
- Arikunto, S. (2010). *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”*. PT. Rineka Cipta.
- Arni, Muhammad. (1992). *“Komunikasi Organisasi”*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bakici, T.; Almirall, E.; Wareham, J. A. (2013). *“Smart City Initiative: The case of Barcelona”*. J. Knowl. Econ. 2013, 4, 135–148.
- Barlow, Janelle and Claus Moller, (2000). *“Complaint is a Gift”*. Berrett-Koehler Publisher: San Fransisco.
- Batinggi, Ahmad. 2010. *“Manajemen Pelayanan Umum”*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Cangara, Hafied. (2012). *“Pengantar Ilmu Komunikasi”*, Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Daymon, Christine., & Holloway, Immy. (2011). *“Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications Second edition”*. London: Routledge.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *“Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Edward, George. C. 1980. *“Implementing Public Policy”*. Washington D.C: Congressional Quarterly Inc.
- Effendy, Onong Uchjana (2007). *“Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek”*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Elvinaro, Ardianto dkk. (2007). *“Komunikasi Massa Suatu Pengantar”*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Esabella, Esabella. (2018). *“Menuju Konsep Smart City “*.
https://www.researchgate.net/publication/322303099_Menuju_Konsep_Smart_City
- Fanar, Agus. (2009), *“Standar Pelayanan Publik Pemda”*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Fiske, John. (2012). *“Pengantar Ilmu Komunikasi”*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Frost and Sullivan. (2014). *“Car of the Year” dan “Value for Money Car of the Year”* Indonesia Excellence Awards. <http://www.suzuki.co.id>. 28 Maret 2014.
- Ghozali, Imam. (2016). *“Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed.)”*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. (2017). *“Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24”*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno M. (2015). *“Metodologi Riset”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah. (2011). *“Kualitas Pelayanan Publik”*. Jakarta: PT. Gava Media.

- Hasibuan, A., dan Sulaiman, O. K. (2019). “*Smart City , Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, Di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara*”. *Bulletin Utama Teknik*, vol. 14, no. 2.
<https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097/853>
- Hermawan, Agus. (2012). “*Komunikasi Pemasaran*”. Jakarta: PT. Penerbit Erlangga.
- Ikhwan, M., dan Sutriadi, R. (2018). “*Adaptasi Pengembangan Komponen Ketercapaian Smart City (Studi Kasus Pengukuran Tingkat Smart City Di Kota Palu*”. *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota - SAPPK*, no. 1.
https://www.academia.edu/38013207/Adaptasi_Pengembangan_Komponen_Ketercapaian_Smart_City_Studi_Kasus_Pengukuran_Tingkat_Smart_City_di_Kota_Palu.
- Indriyani, Susi dan Mardiana, Selvy. (2016). “*Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung*”. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol.2 No.01, Januari 2016.
- Kaelan. (2012). “*Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*”. Yogyakarta: Paradigma
- Krismanto, Adi. (2009). “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura)*”. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. (2003). “*Marketing Management, International Edition*”. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- _____, and Keller, Kevin Lane. (2012). “*Manajemen Pemasaran (12th ed.)*”. Jakarta: PT. Erlangga.
- _____. (2016). “*Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid I*”. Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama.
- Lasswell, Harold. (1960). “*The Structure and Function of Communication in Society*”. Urbana: University of Illinois Press.
- Miles, M. B, Huberman, A. M, dan Saldana, J. (2014). “*Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi*”, Jakarta: UI-Press.
- Mahmudi. (2007). “*Manajemen Kinerja Sektor Publik*”. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahmoedin. (2010). “*Kualitas Pelayanan*”. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moenir. (2015). “*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*”. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mudie and Pirrie. (2006). “*Services Marketing Management: Third edition*”. Elsevier Ltd.
- Mulyana, Deddy. (2005). “*Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*”. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Negara, Edy Surya. (2021). “*Smart Government*”. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Bina Darma Press (PPP-UBD Press): Palembang. Cetakan Pertama September 2021.

- Oliveira, F.; Costa, D.G.; Lima, L.; Silva, I. (2021). “*iBikeSafe: A Multi-Parameter System for Monitoring, Evaluation and Visualization of Cycling Paths in Smart Cities Targeted at Cycling Adverse Conditions*”. *Smart Cities* 2021, 4, 1058–1086. <https://doi.org/10.3390/smartcities4030056>
- Putri, Heriva. (2018). “*Tangsel Smart City* “. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/hervinaputri/61472bda53f9cd0e88208c62/tangsel-smart-city>
- Raharjo, Slamet. (2014). “*Cara Melakukan Uji Statistik Deskriptif dengan Software SPSS*”. <http://www.konsistensi.com/2015/01/ujiheteroskedastisitas-dengan-grafik.html>
- Ruslan, Ruslan. (2010). “*Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*”. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Saphira, Audy. (2019). “*Kebijakan Tangsel Smart City Melalui Penggunaan Aplikasi Siaran Di Kota Tangerang Selatan*”. Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sumaryadi, I Nyoman. (2010). “*Sosiologi Pemerintahan*”. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). “*Reformasi Pelayanan Publik*”. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Shoelhi, Mohammad. (2004). “*Komunikasi Internasional Perspektif Jurnalistik*”. Bandung: Sembiosa Rekatama Media.
- Suharsimi, Arikunto. (2006). “*Prosedur Penelitian Satuan Pendekatan Praktis*”. Jakarta: PT.Rineka Cipta, Hal.12.
- Sugiyono. (2010). “*Statistika untuk Penelitian*”. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. (2012). “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*”. Bandung. CV.Alfabeta.
- _____. (2013). “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. (2015). “*Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*”. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. (2016). “*Metode Penelitian Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. (2017). *Metode Penelitian Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suriانشا, Reza., dan Rasyid, Erwin. (2020). "Penanganan Aduan Pada Jakarta Smart City Ditinjau Dari Kualitas Informasi Dan Sistem Informasi Manajemen". *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*. Vol. 5, No. 11, November 2020.
- Tanzeh, Ahmad. (2011). “*Metodologi Penelitian Praktis*”. Yogyakarta: Teras Sukses Offset
- Tjiptono, Fandy. (2014). “*Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*”. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- _____. dan Chandra, Gregorius. (2016). “*Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*”. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- _____. (2017). “*Pemasaran: Esensi dan Aplikasi*”. Yogyakarta: Andi Offset.

- _____ (2019). "*Pemasaran Jasa*". Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Venmard, Yohanes. (2017). "*Analisis Keluhan Masyarakat Terhadap Distribusi Minyak Pelumas di Manado*". Jurnal Teknik Mesin, 13:21. (<https://ejournal.unsrat.ac.id>.)
- Wibowo. (2013). "*Perilaku Dalam Organisasi*". Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,