

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Benteng Kota Tangerang. *Spektrum: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 242-250.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Pt Rineka Cipta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis&Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 114-126.
- Fariah, A., & Rahmawati. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) Pada Bank . *Muamalat Kcp Sumber-Cirebon*, 1-17.
- Hendriyaldi, & Musnaini. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 87-98.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal Of Business Administration*, 232-243.
- Mahmudi, A. A., Wulandari, A., & Alimudin, A. (2021). Service Quality, Company Image And Location Affect To Customer Loyalty Case Of: Bank Jatim Main Branch Surabaya. *Jurnal Ekonomi*, 73.
- Norvadewi, & Zaroni, A. N. (2020). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 198-200.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *Derema Jurnal Manajemen*, 265-289.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) . *Jurnal Administrasi Publik*, 2118-2122.

- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 981-990.
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama*. Bandung: Refika Aditama.
- Subagiyo, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan(Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) Di Pt. Bprs Mitra Mandiri Sukses Di Gresik.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.