

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, M. E. (2019). "Peran Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Dalam Memberikan Pelayanan Pada Masyarakat Desa Legian". *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(2), 279.
- Arief. (2020). *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan)*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arista, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ayu, R. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Kalosi Kabupaten Enrekang*. (Skripsi Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Ayuni, S. dan, & Oka, S. G. (2020). *Balanced Scorecard, Solusi Mengukur Kinerja LPD di Kabupaten Buleleng*. Badung: Nilacakra.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta Pusat: Elex Media Komputindo.
- Daryanto. Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwimawanti, ida hayu, & Anindita, F. (2015). "Analisis Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksanaan Teknis Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta". *Journal of Public Policy and Management Review*.
- Gorda, O. S. dan, & Prastiwi, E. Y. (2020). *4 Strategi Emas LPD Di Buleleng*. Badung: Nilacakra.
- Iffah, L. (2018). "Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang". *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 79.
- Imam, G. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Immanuel, K. (2018). *Psikologi Suatu Pengantar*. Yogyakarta: ANDI
- Irianto, A. (2004). *Statistik Konsep Dasar & Aplikasinya*. Surabaya: Kencana.
- Jayanhti, F., & Tika Arista, N. (2018). "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura". *Kompetensi*, 12.
- Kothler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Bekasi: PT. Ikrar Mandiriabadi.

- Kusumasitta. (2018). "Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah". *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 153-176.
- Muliaty. (2016). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar". *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 77-82.
- Nala, L. F. N. S. K. S. U. E. S. (2021). *Pemetaan Pasar Pariwisata Kabupaten Kutai Negara*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Pratama, K. A. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo*. (Skripsi Program Studi Manajemen, Universitas Islam Indonesia).
- Rambat, L. (2001). *Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik* (Pertama). Jakarta: PT. Salemba Empat (Salemba Emban Patria).
- Ratminto, Sabrina, F., & Yusuf, R. R. (2018). *Pelayanan prima pedoman penerapan momen kritis pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta: UGM Press.
- Ristiyanti, P. dan J. J. o. . I. (2004). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sellang, K., Dan, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Pasuruan: Qiara Media.
- Setiadi, N. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*. Jakarta: Prenada Media.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandia. (2019). *Lembaga Perkreditan Desa Berbasis Masyarakat Hukum Adat Di Bali*. Surabaya: CV. Nuswantara.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Sutrisman, D. (2019). *Pendidikan Politik, Persepsi, Kepemimpinan, Dan Mahasiswa*. Bogor: Guepedia.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Pirnsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- Uhar, S. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Yogyakarta: ANDI.

