

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilliana, Nadia. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM 1 (2)*,46-55.
- Arif, Lukman. 2019. Kualitas Pelayanan Balai Pemberantasan dan Pencegahan Penyakit Paru di Pamekasan. *Jurnal Dinamika Governance FISIP UPN "Veteran" Jatim Volume 9*.
- Arifin, Samsul. 2011. Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis Vol. 8 No.1*.
- Arsi, Andi & H. Harianto. 2021. *Langkah-langkah Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen dengan Menggunakan SPSS*. Osf Preprints.
- Cahyani, Putri Dwi. 2016. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Volume 6 (2)*.
- Diza, Farah, Silcyljeova Moniharapon, dan Imelda W.J Ogi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal EMBA Vol.4 No.1*.
- Ekasari, Novita, dan Suswita Roza. 2017. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Bisnis Pada UMKM Keripik Pisang Dharma Jaya. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan Vo. 6 No. 3, 2017*.
- Harjati, Lily dan Yurike Venesia. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika Volume 1 Nomor 1 2015*.
- Hertanto, Eko. 2017. Perbedaan Skala Likert Lima Skala dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. *Jurnal Metodologi Penelitian September 2017*.
- Isnaini, Teuku dan Boihaki. 2020. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Laundry dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Real Riset Vol No 2, No 3 2020*.

- Lesmana, Hendra. 2016. Pengaruh Kualitas Kepuasan dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Kawasan Industri. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol 14 No 4, 2016.*
- Listyawati, Indri Hastut. 2014. Penerapan Total Quality Management (TQM) Sebagai Upaya Membangun Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi-Vol. II, No. 2, September 2014.*
- Maulana, Ade Syarif. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2.*
- Mulyadi, Dedy, & Amanda Syafitri. 2015. Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Bank BJB Syariah Cabang Bogor. *Jurnal Ilmiah Binaniaga Vol 11, No 2, Tahun 2015.*
- Mulyapradana, Aria, Ary Dwi Anjarini, & Harnoto. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah 3 (1), 26-38.*
- Noor, Izmy RhedinaJulian. 2019. Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Semarang. *eJurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 7, Nomor 4, 2019: 1655-1666.*
- Piri, Henry G. 2013. Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Dalam Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado. *Jurnal EMBA Vol 1. No 4*
- Pontoh, Branda, Bambang Hermanto, dan John Apituley. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transoprtasi Online Grab. Studi Pada Pelanggan GrabCar di Kec. Tombulu Kab. Minahasa. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 1 No. 2.*
- Prasastono, Ndaru dan Sri Yulianto Fajar Pradapa. 2012. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Jurnal Pengembangan Ilmu-ilmu Kepariwisata dan Perhotelan Vol 11 No 2 2012.*
- Prayitno, Dedi. 2020. Analisis Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Umum Swasta X di Temanggung Menurut Persepsi Konsumen. *JBMA-Vol. VIII, No.1*

- Rosento, RST, Mohammad Amas Lahat, Jaka Santosa, & Afridjal. 2021. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Nanom Jakarta. *JurnalAkrab Juara* 6 (2), 291-305.
- Rumondor, Ezrani Maria, Sarah Sambiran, dan Alfon Kimbal. 2020. Kualitas Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penertiban Aset Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 2 No. 5 Tahun 2020 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi*.
- Saraswati, Adinda Niken, dan Ainun Mardhiyah. 2022. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan *E-Money* Di Kalangan Generasi Milenial. *Journal of Business Administration (JBA) : Entrepreneurship and Creative Industry Vol 1, No , 2022*.
- Subagja, Agus Dedi dan Taharrudin. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BTPN Subang. *Journal UNSUB Volume 2 Issue 2, 2020*.
- Suwendra, I Wayan. 2014. *Manajemen Kualitas Total*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syarifuddin, Jamaluddin Bata Ilyas, dan Amar Sani. 2021. Pengaruh Persepsi Pendidikan & Pelatihan Sumber Daya Manusia Pada Kantor Dinas Dikota Makassar. *Artikel Bata Ilyas Educational Management Review Vol 1 No 2, 2021*.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2019. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Widyarto, Wahyu Oktri, Nugraheni Djamal, dan Fauzul Adhim. 2018. Analisis Kualitas Pelayan Publik dengan Metode Fuzzy-Service Quality (F-Servqual) dan Index Potential Gain Customer Value (IPGCV). *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri Vol 2 No 2*.
- Wuri, Rendra Risto, Markus Kaunang, dan Novie Revlie Pioh. 2017. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif Vol 1. No 1 (2017)*.

Zulfikri. 2016. Pengaruh Mata Kuliah Statistik Terhadap Kemampuan Analisa Data Kuantitatif Mahasiswa Prodi S-1 Ilmu Perpustakaan Angkatan 2011-2012 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry. *Jurnal Ar-Raniry Libria* 8 (1).

