

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. 2015. *“Pengantar Manajemen”*, Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Amirullah dan Haris Budiyo. 2016. *“Pengantar Manajemen”*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Alma, Buchari. 2018. *“Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa”*. Bandung : Alfabeta.
- Aprianto, Ronald. 2016. *“Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Bnj Elektronik Kota Lubuklinggau”*. Sumatera Selatan : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi Rawas.
- Ari Setyaningrum, Jusuf Udaya, Efendi. 2015 *“Prinsip-prinsip Manajemen”*. Yogyakarta : Andi.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *“Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik”*. Jakarta: Rineka Cipta
- Cornelius Tri Satyo Nugroho, ST & Prof Dr. Suyudi Mangunwihardjo. 2011. *“Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Kendal)”*. Kendal.
- Fahmi, Irham. 2015. *“Manajemen Kinerja, Teori dan Aplikasi”*. Bandung : Alfabeta.
- Handoko, T. Hani. 2018. ***“Manajemen personalia dan sumberdaya manusia”***, **Yogyakarta : BPFE**
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Edisi Revisi, Jakarta : Penerbit PT Bumi Aksara.
- Kirom, Bahrul. 2015. *“Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen”*. Edisi ke-4. Jakarta : Pustaka Reka Cipta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kotler Philip., Keller Kevin Lane. 2016. "*Marketing Management*". England: Global . Edition.

Manap, Abdul. 2016. "*Revolusi Manajemen Pemasaran*". Edisi Pertama, Jakarta : Mitra Wacana Media.

Priyatno, Duwi. 2014. "*SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*". Yogyakarta: CV Andi Offset.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2018. "*Manajemen Pelayanan*". Cetakan ke-XV, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. "*Reformasi Pelayanan Publik*". Jakarta : PT Bumi Aksara.

Setiawan, Riyan Agung. 2014. "*Analisis Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Waroeng Spesial Sambal cabang Gonilan – Surakarta)*". Surakarta : Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Setiawan, Rahmadi Mersyah Indra. 2016. "*Pengaruh Kinerja Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bens Salon Di Bandar Lampung*". [Skripsi]. Bandar Lampung : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UniversitasLampung.

Sugiyono. 2014. "*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, kuantitatifdan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *“Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D”*. Jakarta: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *“Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D”*. Edisi ke-28, Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2015. *“Strategi Pemasaran”*, Edisi 4, Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2017. *“Manajemen Jasa”*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2019. *“Pemasaran Jasa”*. Edisi Terbaru, Yogyakarta : Andi

Undang-undang Republik Indonesia. Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.