

## DAFTAR REFERENSI

- Akhmad Subkhi dan Moh. Jauhar, 2019, *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*, Prestasi Pustaka, Jakarta
- Arief Rahman K. 2016, *Total Marketing*, Kobis, Yogyakarta.
- Abdurrahman Fatoni, 2019, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Buchari Alma, 2017, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Batinggi dan Badu, 2017, *Manajemen Pelayanan Umum*, Yogyakarta, Andi Offset
- Budiarjo, 20019, *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Bhote, Keki R., 2015, *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*, New York, AMA Management Briefing.
- Dessler, Gary, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Bahasa Indonesia, Prenhallindo, Jakarta.
- Djaslim, Saladin, 2018, *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*, Linda Karya, Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana*. 2018. *Komunikasi Teori dan Filsafat*.: Remaja Rosdakarya, Bandung
- Ferdinand, Augusty, 2017, *Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Gomes, Faustino Cardoso*, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, 2016, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 23*.: Badan Penerbit, Semarang.
- Haholongan, Rutinaias, 2021, *THE INFLUENCE PRICE AND ACCURACY OF DELIVERY ON CUSTOMER SATISFACTION EXPEDITIONARY SERVICES*. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2017. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Jakarta, Bumi Aksara
- Irawan, Hendy, Juwandy , 2019, *Kepuasan Pelayanan Jasa*, Erlangga, Jakarta.

- J. Supranto, 2017, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Jacobalis, 2017, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gerry Armstrong, 2017, *Principles Of Marketing*, Terj. Alexander Sindoro, Prenhallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, 2017, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat. Jakarta
- Latunreng, Wahyuddin, (2016), *Sumber Daya Manusia*, IPPSDM-WIN, Jakarta.
- Lupiyoadi, Ramba, 2017, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat. Jakarta
- Moenir, 2016, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Maddy, Khairul, 2018, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Ghalia Indonesia.
- Marwansyah. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alfabeta,. Bandung
- Moekiyat, 2018, *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*, Bandung, Pionir Jaya.
- Nasution, 2017, *Membangun Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Utama, Jakarta.
- Pudjiastuti, 2018, *Teori Dasar Desain Komunikasi Visual*. Djembatan, Jakarta.
- Priyatno, 2014, *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*.: Gava Media, Yogyakarta
- Pragiwani, Meita, et.al, 2021, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Website, Citra Instansi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Administrasi Hukum Umum Cikini Jakarta (KEMENKUMHAM)*, Jakarta.
- Purnama, 2018, *Kualitas Pelayanan*, Gunung Agung, Jakarta.
- Robbins, Stephen P & Mary Coulter, 2018, *Manajemen*, Jilid 2, Erlangga, Jakarta.
- Ruslan, Rosady, 2019, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ratminto, 2016, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Simamora, Henry, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabo, Bandung.
- Susanto, Astrid, Phil, 2018, *Dasar-dasar Komunikasi*, Jakarta : Gunung Agung.
- Suganda, Danu, 2015, *Komunikasi dalam Teori*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Suprpto dan Fahrianoor, 2015, *Dasar- Dasar Manajemen Keuangan (6th ed)*. UPP

STIM YPKN, Yogyakarta.

- Sampara, Lukman, 2015, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Erlangga, Jakarta.
- Suryanto, 20018, *Analisis Kepuasan Nasabah Bank*, Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, Fendy, 2019, *Kiat-Kiat Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tarigan, Putu Reina Algista, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Kita-Kita *Tour and Travel*), <https://repositori.usu.ac.id>.
- Tjiptono, Fendy, 2019, *Kiat-Kiat Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, Fendy, 2018, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Umar, Husein, 2017, *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi, Edisi Revisi dan Perluasan*, Cetakan IV, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Veithzal Rivai, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Edisi ke-7*. Raja Grafindo, Depok.
- William J. Stanton, 2018, *Prinsip Pemasaran*, Eds Ketujuh Jilid 5, Erlangga, Jakarta.
- Wiryanto, 2018, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Wiratna, 2016, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Pustaka Baru Press Yogyakarta.
- Yuliansyah, Rahmat, 2019, PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GOJEK (Studi Kasus Ini Di Wilayah Kelurahan Cipinang Besar Utara), Jakarta.
- Y. Lamarto, 2018, *Prinsip Pemasaran*, Edisi 12. Erlangga, Jakarta.
- Zulian Yamit, 2018:75, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.