

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016 . Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Jogiyanto Hartono. 2012. Teori Portofolio dan Analisis Investasi. Edisi Kedelapan, BPFYogyakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent* Teori dan Praktik. Jakarta: RajaGrafindo Persada..
- Mangkunegara A.A Prabu. 2015. Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya:Bandung
- Robbins Stephen,. 2015. Perilaku Organisasi, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Rusydi Abubakar. 2017. *Customer Excellence*, Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Singgih Santoso. 2012. Panduan Lengkap SPSS Versi 20. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sinulingga Sukaria. 2014. Metode Penelitian. Medan: USU Press
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto Danang. 2014. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran : Konsep, Strategi dan Kasus. Yogyakarta: CAPS (*Center of Academic Publishing Service*)
- Sutrisno Edy. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Tjiptono, F. 2017. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2015. Pemasaran Strategik. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi Offset (Anggota IKAPI).

JURNAL

- Armansyah dan Muhammad Nor Jailani, 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Ramayana Lestari Sentosa Ciputat, Jurnal Disrupsi Bisnis, Vol. 3, No.2, Juli 2020 (25 - 35), ISSN 2621 – 797X
- Djaridan Sitepu. 2017. Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. *Dinamika Bahari: Journal of Maritime Dynamic*. 7(2): 1740-1745.
- Eulin Karlina. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur, Volume 3 No. 1 Maret 2019 P-ISSN 2550-0805 E-ISSN 2550-0791 <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>
- Muhammad Ishak. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar, Jurnal Brand, Volume 1 No. 2 Desember 2019 <https://ejournals.umma.ac.id/index.php/brand>, ISSN : 2715-4920.
- Sintia Patue. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12, Hal. 2118-2122 | 2118
- Yogi Yunanto. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Askes Di PT ASKES Kediri, Eko NiKa Vol. 1, No. 1, April 2016 : 26-37