

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi Akbar, “Kepuasan Kerja dan Komitmen Karyawan dalam Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Pustaka Taman Ilmu, 2019.
- Armansyah, Nor Jailani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Ramayana Lestari Sentosa Ciputat”, *Jurnal Disrupsi Bisnis*, Vol. 3, No. 2, 2020, <https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.32493%2Fdrb.v3i2.6294>, diakses pada 27 Oktober 2020 pukul 14.00 WIB
- Baby Silvia Putri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor”, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol. 2, No. 1, 2017, <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/83630>, diakses pada 27 Oktober 2020 pukul 10.30 WIB
- Echadar Saban, “Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis”, Bogor: Ghalia Indonesia, 2017.
- Erdiana Wati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Columbus Kota Kendari, *Jurnal BUSINESS UHO :Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 1, No. 1, <http://ojs.uho.ac.id/index.php/BUSSINESUHO/article/view/9550>, diakses pada 27 Oktober 2020 pukul 10.35 WIB
- Fatimah Zahrah Hasibuan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu”, *Jurnal KITABAH*, Vol. 8, No. 2 Juli-Desember 2018, <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/JAKS/article/view/4146>, diakses pada 27 Oktober 2020 pukul 10.00 WIB
- Hasan Ali, “Marketing Bank Indonesia”, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

<http://e-journal.hamzanwadi.ac.id/index.php/jhm/issue/view/83>, diakses pada 27 Oktober 2020 pukul 13.00 WIB

Kualitas Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/kualitas>, diakses pada 20 Oktober 2020 pukul 13.00 WIB

Lupiyoadi, A. Hamdani, "Manajemen Pemasaran Jasa", Jakarta: SalembaEmpat, 2008.

Melinda, Fullchis Nurtjahjani, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merk terhadap Keputusan Pembelian di Citra Kendedes Cake & Bakery Cabang Soekarno Hatta Malang", *Jurnal Aplikasi Bisnis*, <http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab/article/view/128/0>, diakses pada 22 Oktober 2020 pukul 09.00 WIB

Puspitasari, Novi, "Manajemen Asuransi Syariah", Yogyakarta: UII Press, 2015.

Rahmayanti Nina, "Manajemen Pelayanan Prima", Yogyakarta: GrahaIlmu, 2013.

Rahyuda I Ketut, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan dan WOM Pasien di RSU Prima Medika, *Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 11, 2018. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i11.p14>, diakses pada 8 Agustus 2020 pukul 10.00 WIB

Sangadji, Eta Mamang, "Perilaku Konsumen", Yogyakarta: ALFABETA, 2013.

Sangadji, Sopiah, "Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah", Yogyakarta: Andi Pustaka, 2013.

Santhi Nova Hari, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal Humanitas*, Vol. 4, No. 1, 2017,

Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Bandung: Alfabeta, 2017.

Taufiqurokhman, “Mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia”, Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2009.

Widyastuti Niken, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen”, *Jurnal Kajian Bisnis*, Vol. 23, No. 2, 2015, <https://doi.org/10.32477/jkb.v23i2.165>, dikases pada 20 Oktober 2020 pukul 13.30 WIB