

## DAFTAR PUSTAKA

- Anang. (2018). Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Deepublish.
- Arikunto, S. (2016). Dasar-dasar evaluasi pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fathoni, A. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Irwan, D., & Edwin, J. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 5-11.
- Kotler, & Keller. (2019). Manajemen Pemasaran Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, Keller, & Kevin L. (2019). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Lay, A. B. (2021). Manajemen Pelayanan. Jakarta: Penerbit Andi.
- Nurida, I. (2018). Manajemen Perkantoran. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Setiawan, D. F. (2018). Prosedur Evaluasi dalam Pembelajaran. Sleman: Deepublish.
- Stoner, J. A., & R. Edward, F. (2018). Manajemen. Jakarta: Intermedia.
- Terry, G. R. (2019). Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2019). Service, quality dan satisfaction 4. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Uno, H. B., & Koni, S. (2016). Assessment Pembelajaran. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. (2017). Manajemen Kinerja: Edisi Ketiga. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Widawati, E., & Siswohadi. (2020). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi. *JJM Online*.

Widoyoko, E. P. (2020). Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wirawan. (2016). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). Service Marketing. Jakarta: World Scientific Publishing Company.

Zeithml, Parasuman, & Bery, L. (2018). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-

40

