

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi dan Manajemen Edisi Revisi*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Haryadi, H. (2009). *Administrasi Perkantoran Untuk Manajer dan Staff*. Jakarta: Visimedia.
- HL, S., Islami, V., & Nelfianti, F. (2019). *Service Excellence*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Khayati, S. (2023). Mekanisme dalam penyelesaian sengketa konsumen (Studi di BPSK Prov Sultra Kota Kendari). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 175-187.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nuraida, I. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran Edisi Revisi*. Yogyakarta: PT Kasinus.
- Rasto. (2015). *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung: CV ALFABETA.
- Sawir, M. (2021). *Ilmu Administrasi dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual dan Praktik*. Yogyakarta: Dee Publish.
- Sholeh, R. (2022). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani perkara konsumen. *Negara dan Keadilan*, 81-93.
- Sumbar, D. (Director). (2023). *Alur Pelayanan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*