

DAFTAR PUSTAKA

Aji, W. K., & Sutikno, B. (2015). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien (Studi pada pasien klinik As Syifa di Kabupaten Bekasi). *Diponegoro Journal of Management*, 4(2), 1-11.

Ariani, D. W. (2009). *Manajemen operasi jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hurriyati, R. (2010). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Kasmir. (2017). *Customer services excellent: Teori dan praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.

Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Pustaka Setia.



Nasution, M. N. (2015). Manajemen mutu terpadu (Total Quality Management).

Bogor: Ghalia Indonesia.

Pasolong, H. (2013). Teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta.

Prasetyo, W. B., & Anwar, K. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Lamongan. Jurnal Sains Sosio Humaniora, 5(1), 486-493.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, L. P. (2014). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2012). Manajemen sumber daya manusia. Yogyakarta: CAPS.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, quality & satisfaction (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.

Umar, H. (2014). Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis (Edisi 2). Jakarta: Rajawali Pers.



Wahyuni, S., & Praninta, D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Surabaya Kapas Krampung. *Journal of Business and Management Review*, 2(1), 059-071.

Wijaya, T. (2018). Manajemen kualitas jasa: Desain servqual, QFD, dan Kano disertai contoh aplikasi dalam kasus penelitian. Jakarta: Indeks.

Yamit, Z. (2013). Manajemen kualitas produk dan jasa. Yogyakarta: Ekonisia.

