

## DAFTAR PUSTAKA

- Assegaf, Mohammad. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Perusahaan Penerbangan PT.Garuda Di kota Semarang). Jurnal Ekonomi & Bisnis (EKOBIS) Vol. 10 No. 2 Juli 2009.
- A Umara. 2012. Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Amara Books, Jakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2010, Manajemen Kualitas Jasa, Yogyakarta, Andi.
- Hendrawan AI, Kusmanto H, Warjio. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area Vol 8 No. 1 tahun 2018.
- Jawahir, Soaedry S, Roziki M. 2015. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Pertanahan Dalam Prespektif Administrasi Publik (Studi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batu). Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12 tahun 2015.
- Junaidi, Muhamad. 2018. Pengaruh Komunikasi Pemasaran Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Memperoleh Loyalitas Pelanggan Perakitan Modul Mikrokontroler Berintegrasi (Industri Dki Jakarta). Commerce Jurnal Ilmiah Politeknik Piksi Input Serang Vol. 6 No. 3 tahun 2018
- Kotler, Philip. 2013. Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control, Jilid II. PT.Prehallindo, Jakarta
- Kotler, Philip dan Garry Amstrong. 2012. Principles Of Marketing. Prentice Hall Intl, New Jersey.

- Lupiyoadi, Rambat. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa ; Teori dan Praktek, Jakarta, PT. Salemba Empat .
- Magdalena M, Martha L, Ziliwu IBBK. 2018. Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kerelasian Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Nagari Cabang Pasar Raya Kota Padang. Jurnal Garuda Vol 2 No. 3 tahun 2018
- Pancarudin, Ahkmad. 2019. Pengaruh Citra Kepolisian Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Metro. Jurnal simplex Universitas Muhammadiyah Metro Vol 2 No. 2 tahun 2019
- Siswadhi (2016) Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. Jurnal Benefita Vol. 01 No. 3 tahun 2016.
- Sumarwan,Ujang 2011, Perilaku Konsumen ; Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, Cetakan Pertama , Ghalia Indonesia, Jakarta
- Tamara N, Mananeke L, Kojo C. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal Emba Universitas Sam Ratulangi Vol 6 No. 4 tahun 2018
- Yamit Zulian, 2010. Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa, Ed 1, Cetak 4, Ekonesia, Yogyakarta.