

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2015. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Daryanto. 2015. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Dessler, Gary. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Prenhallindo.
- Effendi, Usman. 2017. *Asas Manajemen*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Griffin, Jill. 2018. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan, Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T Hani. 2018. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Hardiansyah. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan Ali. 2019. *Marketing*. Yogyakarta: MedPress.
- Hasibuan, Malayu SP. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Dasar dan Kunci Keberhasilan)*. Jakarta : Toko Gunung Agung.
- Hidayat, R., Industri, J. T., & Madura, U. T. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*, 11(1), 59–72.
- Husein, Umar. 2018. *Desain Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perilaku Karyawan*, Jakarta: Raja Grafindopersada.
- Kotler, Philips. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Salemba empat.
- Kotler, P. and Keller, K.L. 2017. *Marketing Management: 13th Edition*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Lupiyoadi, Rambat. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Manullang. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Mauludin, Hanif. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban)*. *Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1 (April) : 37-51.

- Nazir, Moh. 2018. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurhalimah Nuni dan KD Ade Nurhayati. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 6 No. 2, 1-5.
- Paputungan Tatinaya, Tamengkel Lucky F, Punuindong Aneke Y. 2020. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu*. Productivity, Vol. 3 No. 2, 181-186.
- Pujawan. 2017. *Riset Pemasaran Kontemporer*, Edisi Pertama . Jakarta : Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2018. *Measuring Customer Satisfaction (teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP)*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model dan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rismayanti Cindy dan Nono Wibisono. 2022. *Analisa Kualitas Pelayanan pada Sistem Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: PT. PLN ULP Baleendah UP3 Majalaya)*. Bandung : Prosiding The 13th Industrial Research Workshop and National Seminar Bandung.
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sikula, Andrew E. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Simamora, Henry, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : STIE YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi. Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Swastha, Basu. 2017. *Manajemen Pemasaran : Analisa dan Perilaku Pelanggan*. Yogyakarta. BPFE.
- Terry, George. R. 2015. *Dasar-dasar Manajemen*, Terj. J. Smith, Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono Fandy. 2018. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2017. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang Nomor