

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Johar. 2017. *SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Ghozali, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gobel, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Layanan Peserta Pada PT Taspen Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 5 No. 84, hal 46-53.
- Hasnih dkk. 2016. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*. Volume 1 No.2, hal 426-445.
- Lubis dan Andayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*. Volume 1 No. 2, hal 232-243.
- Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nababan dan Oktaviani. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pensiun Pada PT Taspen (Persero) Cabang Depok. *Jurnal Economicus*. Volume 12 No.1, hal 89-100.
- Panjaitan dan Yuliati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*. Volume 11 No. 2, hal 265-289.
- Priyatno, Dwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Purnamawati, Eka. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada GraPari TelkomSel Samarinda. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Volume 2 No. 4, hal 571-585.
- Rizky, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT Graha Service Indonesia Cabang Semarang). *Jurnal Manajemen*. Volume 2 No. 2, hal 12-31.
- Setiawan, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*. Volume 9 No. 2, hal 114-126.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Suwito, Joko. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru. *Jurnal KINDAL*. Volume 14 No. 3, hal 255-262.
- Tjiptono dan Fandi. *Service Quality And Satisfaction*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Wahab, Wirdayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*. Volume 2 No. 1, hal 51-66.
- Wijayanto, Kusuma. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Volume 17 No. 1, hal 38-45.