

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Fandy, Tjiptono., dan Gregorius, Chandra. 2016. *Sevice, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Fatihudin, Didin., dan Firmansyah, M. Anang. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Hantoro, Novianto M. 2013. “Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan Dalam Sistem Ketatanegaraan”. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Volume 18, Nomor 4, Halaman 240. Diakses Pada Tanggal 7 Mei 2021.
- Lovelock, Crisphother., dan Gummesson, E. 2011. “Whither Service Marketing” in Search of a New paradigm and fresh Perspective”. *Journal Of Service Research*. Volume 7, Nomor 1, Halaman 36. Diakses Pada Tanggal 5 Maret 2020.
- Oktasari, Defi Maya. 2015. “Implementasi Kepmen Pan No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik Di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara”. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Volume 3, Nomor 2, Halaman 1345. Diakses Pada Tanggal 29 Maret 2021.
- Putra, Yogi. 2020. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Tirtanadi Cabang Cemara”. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi*. Volume 1, Nomor 1, Halaman 25. Diakses Pada Tanggal 5 Maret 2020.
- Rahmat, Alfian, dkk. 2018. “Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 64, Nomor 1, Halaman 156. Diakses Pada Tanggal 5 Maret 2020.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditman.
- Sembiring, Inka Junita, dkk, 2014. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 15, Nomor 1, Halaman 3. Diakses Pada Tanggal 5 Maret 2020.
- Sudarsono, Heri. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Jawa Timur: CV. Pustaka Abadi.

- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Dadang., dan Susanti Fathonah Eka. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Tanjung, Rahman, dkk. 2021. *Organisasi dan Manajemen*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Tjiptono, Fandy., dan Anastasia, Diana. 2020. *Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yusi, Syahirman., dan Idris, Umiyati. 2016. *Metodologi Penelitian*. Palembang: Universitas Sriwijaya.