

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Pawestriningtyas, Nining Catur, dkk. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 32, Nomor 2 (Halaman 41).
- Rahmat, Alfian, dkk. 2018. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 64, Nomor 1. (Halaman 156).
- Rukayat, Yayat. 2017. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu". *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*. Vol 1, Nomor 2 (Halaman 56).
- Suandi. 2019. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*. Vol 1, Nomor 2 (Halaman 15).
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Dadang., dan Susanti fathonah Eka. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta PT Buku Seru.
- Tjiptono, Fandy., dan Gregorius, Chandra. 2016. *Sevice, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yusi, Syahirman., dan Idris, Umiyati. 2016. *Metodologi Penelitian*. Palembang: Universitas Sriwijaya.