

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. 2013. **Manajemen Pemasaran**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Jakarta: Rajawali Pers.
- Adam, Muhammad. 2015. **Manajemen Pemasaran Jasa**, Cetakan Kesatu, Bandung: Alfabeta.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. **Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan**, Edisi Pertama, Yogyakarta: Gava Media.
- Dewi, Risna dan Wijaya, Beby. **Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap kepuasan konsumen pada Mini Market Arifamart Kota Lhoseumawe**. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 5, Nomor 2, Oktober 2022.
- Hasibuan, H. Malayu. 2014. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Revisi, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip dan Keller, Lane. 2016. **Manajemen Pemasaran**, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, 2014. **Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek**, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Christopher H., dan Wright, Lauren K. 2018. **Manajemen Pemasaran Jasa**, Alih Bahasa: Agus Widyantoro, Edisi Bahasa Indonesia, Cetakan Ketiga, Jakarta: Indeks.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. **Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia**, Bandung: Refika Aditama.
- Pramulaso, Eigis Yani. **Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan**, *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika* Volume 18 No. 1 Maret 2020.
- Rahim, Fathur; Suwasono, Eddy dan Rusandi, Deby Satyo. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Costumer Pada Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Tulungagung**. *Jurnal: Otonomi* Vol. 22 Nomor 2, Edisi Oktober 2022.
- Sarita, Lidia Nora; Ilyas dan Rahmi. 2023. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh**

Syariah Cabang Blangpidie. Jurnal: KIMFE, Vol. 2, Nomor 2, Tahun 2023.

Subroto, Budiarto. 2015. **Pemasaran Industri**, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga, Yogyakarta: Andi.

Sugiyono, 2017. **Metode Penelitian Bisnis**, Edisi Revisi, Cetakan Pertama, Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. **SPSS untuk Penelitian**, Cetakan Pertama, Edisi Pertama, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sunyoto, Danang. 2018. **Metode dan Instrumen Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis**, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Caps.

_____. 2014. **Dasar-dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi, dan Kasus**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Caps.

Susilawati, Bella Khairani, dan Hernawati, Tri. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Mini Top Di Medan Johor.** Jurnal: Buletin Utama Teknik, Vol. 18, No. 1, September 2022.

Tjiptono, Fandy. 2017. **Service Management-Mewujudkan Layanan Prima**, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi Offset

_____. 2017. **Strategi Pemasaran**, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi Offset.

Widyatmojo, Pribadi; Wahyuni, Purbudi dan Haryadi, Agus. 2021. **Manajemen Sumber Daya Manusia di Indonesia: Teori dan Aplikasi Penelitian**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Global Pustaka Utama.

Widjojo, Handyanto, dkk., 2018. **Sari-sari Pemasaran dan Aplikasinya di Dunia Bisnis**, Cetakan Kedua, Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.