

DAFTAR PUSTAKA

- Haryono, Budi (2013), *How to Manage Customer Voice*, Yogyakarta : ANDI
- Sangadji, Etta dan Sopiah (2010) *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta : Grasindo
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sangkala. 2012. *Dimensi-dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta : Ombak'.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, 2016, *Service Quality and Satisfaction* hal. 121, edisi 4, Jakarta, Penerbit: ANDI
- R. Muslim Hidayat, H. Kurnianto Tjahjono, Dan F. Fauziyah, "Pengaruh Keadilan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai," *Jbti : Jurnal Bisnis Teori Dan Implementasi*, 2019.
- L. P. Sinambela, "Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran Dan Implikasi.," *Journal Of The Optical Society Of America B*, 2012.
- E. Latifah, "Implementasi Prinsip Syariah Pada Manajemen Sumber Daya Manusia Di Microfinance (Studi Kasus Pada Kspps Bmt Buna Ummat Sejahtera Paciran)," *Jurnal Mebis (Manajemen Dan Bisnis)*, 2019.
- R. S. Grenier dan D. Dudzinska-Przesmitzki, "A Conceptual Model for Eliciting Mental Models Using a Composite Methodology," *Human Resource Development Review*, 2015.
- Sunarto & Purnama (2010) *Kualitas Pelayanan Terhadap Customer*, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 6, Nomor 2, Februari 2010.
- Ghozali, Imam (2016) *Aplikasi Analisis Multivariete Edisi ke-8 dengan program SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Yudhi Vianto, Dedi Walujadi, Hendri Tanjung (2017) *Motivasi kerja dan Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor*. *Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 2, Desember 2017, Pascasarjana UIKA Bogor.
- Normasari S, Kumadji S, Kusumawati A. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*

Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang, Universitas Brawijaya Malang.

Idris, A. (2012). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Jiwa Kewirausahaan Terhadap Kinerja Pelayanan Kinerja Aparatur SKPD Dan Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Provinsi Aceh. *Jurnal Ekonomika*, III(5), 9–23.

Putrianti, Arin Dewi, Hamid, Djamhur, Mukzam, M Djudi (2014) Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Pada Karyawan PT . Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Pusat Malang).

Limantoro, Surjani (2013) Perbaikan Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas dengan Metode Servqual dan Structural Equation Modeling (SEM) di Mirota, Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, vol. 2

