

DAFTAR PUSTAKA

- Agausto, Saputra, 2018. Pengaruh Kebijakan Hutang, Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, Dan Kepemilikan Manajerial Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Pertambangan Dan Pertanian Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2013-2016 JOM FEB, Volume 1, Edisi 1.
- Akbar, R. N., & Arifin, Z. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada nasabah prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 30(1).
- Anggika, L. K. (2018). Pelayanan restoran dalam menciptakan kepuasan pelanggan: studi pengendalian mutu di restoran D'Ayam Crispy Yogyakarta.
- Anonim, Diakses pada
- Ariani, A. T. (2020). Penerapan Model Blended Learning dalam Pembelajaran Berbasis Web pada Materi Perubahan Sosial Budaya Dengan Pendekatan Kontekstual Terhadap Motivasi dan Hasil Belajar IPS. *Akses pada*, 20.
- Barger, P. B & Grandey, A. A. (2008). Service With A Smile And Encounter Satisfaction: Emotional Contagion And Appraisal Mechanism. *Academy Of Management Journal*: 1–5.
- Bogdan dan Taylor. 1975. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja
- Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, (Jakarta: Kencana, 2017), h. 118.
- Engel, J.F., Roger, D.B., & Paul, W.M. (2007). Perilaku konsumen. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher.
- Febrianto, Muhammad Riza, and Herlina Siwi Widiana. "Efek Pelayanan
- Fitri, A., Saparahayuningsih, S., & Agustriana, N. (2017). Perencanaan
- Hasibuan, M. S. (2009). Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hermawan, O. (2023). *ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN DIGITAL DALAM PENERIMAAN ZAKAT DI BAZNAS KOTA TASIKMALAYA* (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).

Karya

- Khusnul, L., & Ugie, Y. (2018). Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan. Repository Universitas Bina Sarana Informatika (RUBSI), retrived from <https://osf.io/ky6d5>.
- Kristianto, P. L. (2010). Psikologi Pemasaran: Intergrasi ilmu psikologi dalam kegiatan pemasaran. Jakarta: PT. Buku Seribu
- Kumadji, S., Yulianto, E., & Molden Elrado, H. (2014). Pengaruh Kualitas melalui implementasi manajemen sumber daya manusia. *Publik*, 8(2), 170-179.
- Morissan, M. (2017). menyatakan bahwa: Observasi atau pengamatan
- Mowen, J. C & Michael, M. (2002). Perilaku konsumen. Jakarta: Erlangga.
- Munandar, A. S. (2004). Psikologi Industri dan organisasi. Jakarta: UI-Press.
- Pantiyasa, I Wayan. 2013. Metodologi Penelitian. STPBI: Bali
- Pelayanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas (Survei pada pembelajaran kurikulum 2013 pendidikan anak usia dini. *Jurnal Ilmiah Potensia*, 2(1), 1-13.
- Prasetyo, A. (2016). Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada Pabrik Mesin Industri Kecamatan Geger Kabupaten Madiun. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 4(2), 201-211.
- PT Bank Mandiri Cabang Makassar Sulawesi). *Akmen Jurnal Ilmiah*, 5(4).
- Qur'ani, B. (2024). PELAYANAN PRIMA. Penerbit Tahta Media.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Salehe, A. (2008). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Kasus Pada
- Sari, R. M. (2008). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada pelanggan air minum isi ulang depot ibu nanda. (Skripsi, tidak diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Ahmd Dahlan.

- Sayuti, S., Wahono, B., & ABS, M. K. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Kopros Coffee Merjosari Malang. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 6(05). sebagai alat bantu utamanya. Senyum, Salam, Sapa Petugas Kasir Terhadap Kepuasan Konsumen
- Singh, H. (2006). The importance of customer satisfaction in relation to Tjiptono, F. (2011). Pemasaran Jasa. Malang: Banyumedia Publishing
- Sudrajat, Y. (2022). Upaya Peningkatan Kemampuan Siswa pada Seni Kriya Membentuk Berbahan Pvc dengan Teknik Sambung dan Pahat di Kelas Xi. ips2 Sman 1 Cigugur. *Berajah Journal*, 2(2), 241-246.
- Supeno, W. (2018). Analisis Penilaian Kepuasan Pelayanan Hotel Pelanggan Traveloka (Studi Kasus Hotel di Area Malioboro Yogyakarta). *Jurnal Perspektif*, 16(1), 50-61.
- Supermarket." *Jurnal Psikologi* 12.1 (2013): 1-12.
- Supriadi, B. (2023). Pemajuan Aspek Kepemimpinan. tentang pengertian pelayanan *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol, 15(2). Teratai*, 4(2), 182-188.
- Tjiptono, F. (2011). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.
- Trisninawati, T., & Nurlela, N. (2019). Peningkatan Mutu Pelayanan Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Azza Hotel Palembang. *Prosiding Semhavok*, 1(1), 30-37.
- Yani, A., Ditama, R. A., & Pohan, M. M. (2021). Peningkatan mutulayanan melalui implementasi manajemen sumber daya manusia. *Publik*, 8(2), 170-179.
- Zulkarnain, W & Sumarsono, R. B. 2014. Manajemen Kantor Sekolah: Konsep dan Strategi Implementasi Bagi Tenaga Administrasi Sekolah. Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang
- Zulkarnair, W. & Sumarsono, R. B., 2018. Manajemen dan Etika Perkantoran. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.