

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku/ E-Book

- Daga, R. *Buku 1 , Citra , Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. (2019).
- Djuniardi, D. *et al. Manajemen Pemasaran Teori dan Praktik Menciptakan Loyalitas Pelanggan*. (Get Press Indonesia, 2023).
- Fatihudin, D. & Firmansyah, A. *Pemasaran Jasa*. (DEEPUBLISH, 2019).
- Hanafi, M. *Peranan Administrasi Kepegawaian Pada Sekolah Menengah Kejuruan Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi* vol. 15 (2019).
- Harmadji, E. S. *et al. Manajemen Pemasaran Jasa ( konsep Dasar )*. (Get Press, 2022).
- Indrasari, M. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. (2019).
- Kamaluddin, A. *Administrasi Bisnis*. (CV SAH MEDIA, 2017).
- Rahman, M. *Ilmu Administrasi*. (CV SAH MEDIA, 2017).

### B. Jurnal Ilmiah

- Amelia, A. & Muhammad, A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *J. Compet.* **7**, 65–77 (2018).
- Ayu, N., Bagus, I. & Wigena, W. Industri Jasa Laundry Di Kawasan Kampus UNDIKSHA Singaraja. **16**, 36–40 (2017).
- Burta, F. S. Peranan Etika Bisnis Dalam perusahaan Bisnis. 430–439 (2018).
- Dwi Wahyuni, C. R. Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis J. Ris. Ekon. dan Bisnis* **12**, 69–82 (2017).
- Henri. Kinerja, Motivasi, Kebutuhan, Lingkungan. *Angew. Chemie* 17–32 (2018).
- Kurniawan, A. M. I. A. *et al.* Pengaruh lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan. (2018).

- Mayana, A. N. Pengaruh Lingkungan Kerja, Rotasi Kerja, Dan Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt Guna Abdi Wisesa. *Jurnal* 13–45 (2022).
- Nurwibowo, F. Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Graha Optimasi Triasindo Yogyakarta). *Dep. Manag.* **53**, 1689–1699 (2016).
- Puji Lestari, F. A. Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons* **10**, 179 (2018).
- Putro, S. W. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *J. Manaj. Pemasar.* **2**, 1–9 (2014).
- Rifa'i, K. KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION) ; Membangun Loyalitas Pelanggan. *Zifatama Publ.* 1–191 (2019).
- Safrawali, S. & Siregar, B. Penerapan Administrasi Bisnis dan Administrasi Perkantoran Modern di Kota Medan. *All Fields Sci. J. Liaison Acad. Society* **2**, 364–375 (2022).
- Sri Mayasari, W. D. S. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Cabang Iskandar Muda Medan. *J. Bisnis Mhs.* 215–224 (2021).
- Suryana A. Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metod. Penelit. Kualitatif* 43 (2017).
- Widjoyo, S. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *J. Manaj. Pemasar.* **2**, 1–9 (2014).
- Wiyono, B. Produk-Produk Jasa Pendidikan. *Jural Manaj. Pendidik. Islam Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* (2020).
- Yustikawati, R. Bab II Kajian Pustaka Dan Kerangka Pemikiran. *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.* 9–29 (2018).