

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, D. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro. *Skripsi Thesis, Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Anoraga, P. (2018). *Motivasi Kerja*. PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Azzahra, F. (2022). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia, 1(4)*, 227–234.
- Busro, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadameidia Group.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler And Armstrong. (2015). *Marketing On Introducing Prentice Hall Twelfth Edition*. Pearson Education, Inc.
- Lubis, L. A. P. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada KOPMA UMS). *Skripsi Thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Mamduhah, A. (2013). Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Swalayan Risalah Kabupaten Cirebon Periode 1 Januari-5 Juni 2012. *Skripsi UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, AA. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya.
- Maohizatul, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram). *Undergraduate Thesis, Universitas Muhammadiyah Mataram*.
- Maulida, Y. A. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Dan Nilai Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Banjarmasin Menggunakan Digital Wallet Ovo. *Skripsi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin*.

- Maulidia, N. (2020). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pdam Kabupaten Bangkalan Unit Blega Tahun 2020. *Skripsi Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Hikmah Bangkalan*.
- Maulidia, S. (2017). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Semangat Pengajar Pada SMKN 1 Jember. *Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT Rineka Cipta.
- Raziq, A. Dan M. R. (2015). Impact Of Working Environment On Job Satisfaction. *Procedia Economics And Finance*, 23, 717–725.
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Aktivitas Utama Dan Pengembangan SDM*. UB Press.
- Sihombing, P. L. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan Di CV Multi Baja Medan. *Jurnal Publik Reform Universitas Dharmawangsa Medan*, 6, 1–16.
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. CV Alfabeta.
- Suprpto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Terry, B. D. , And I. G. D. (2004). Agent Performance And Customer Satisfaction. *The Journal Of Extension*, 42(6).
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja* (Edisi Ketiga). PT. Raja Grafindo Prasad.
- Widyawati. (2019). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare. *Undergraduate Thesis, IAIN Parepare*.
- Wulandari, W. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Aw Hotel Syariah Di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Skripsi Thesis, Universitas Batanghari Jambi*.