

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. M. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda pada Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. *Airlangga Development Journal*, 2(1), 13. <https://doi.org/10.20473/adj.v2i1.18024>
- Andi, I., & S. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. In *Gava Media*.
- Farida, M. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 1–12.
- Haryono, B. (2016). How to Win Customer through Customer Service with Heart.
- Majid, A. (2013). Strategi Pembelajaran. In P. R. Rosdakarya.
- Mulyono, T. (2021). Literature Review: Build Regression Equation For Increased.
- Nilowardono, A. S. (2019). Analisa Harapan dan Persepsi Pelanggan atas Service Quality di PT PLN (Persero) APJ Surabaya Utara. In *Jurnal Ekonomi* (Vol. 09).
- Sudjana, N. (2016). Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. In *PT Remaja Rosdakarya*.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Manajemen. In *Alfabeta*.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). In *CV Alfabeta*.
- Sumadi, S. (2017). Peran Manajemen Syariah Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Di Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(2), 112. <https://doi.org/10.29040/jiei.v3i2.104>

Sujarweni, V. W. (2014). Meetode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipaham. In P. B. Press.

Winoto Hadi, C. A. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kereta Api Barang Parcel Ons di Stasiun Jakarta Gudang. In J. L. UNJ.

Winoto Hadi, D. S. (2021). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan BRT Trans Tangerang pada Koridor 2. In J. L. UNJ.

Ida Y Ristiani. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen, 11(2), 165–178.

Pristiwa, Nara (2020). Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh (JIMMA) Vol. 10 No. 1 Edisi Jan-Jun 2020



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*