

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian Rida & Zaini Zaman. (2019). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Utara. *Jurnal Transparansi*, 2(1), 109–115.
- Kerim, G. (2019). The Impact of Service Quality to Customer Satisfaction in the Corporate Banking: An Application on Bank in Kazakhstan. *The Internasional Journal Of Business & Management*, 7(7), 226–235.
- Muhsin & Dewi Solekhati Ana. (2019). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Sinta*, 8(3), 1249–1259. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34954>
- Mujiati Wayan Ni & Putra Purnama Putu I. (2016). Pengaruh Kompetensi, Kompensasi Finansial dan Motivasi Kerja Pada Kepuasan Kerja Karyawan Take Japanese Restaurant Legian Kuta Bandung Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 260–292.
- Nurtjahjani Fullchis & Sunarsih Putri Ayu Dwi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Sepatu Invisible Malang. *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(2), 521–524.
- Ogi J W. Imelda, M. S. & D. F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado). *Emba*, 4(1), 109–119.
- Realize & Andriani Vesilia. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT . Stainlessindo Anugrah. *Pundi*, 02(02), 169–180.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sanusi, A. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Saputra Adi Angga. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 3(38), 72–89.
- Saputri Agus Mona & Mulyani Rizki Sitti. (2019). *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Penempatan Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai*. 12(1), 1–12.
- Sianipar sari uli ronita. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal Ska Pekanbaru. *Jom F*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sukoco & Susanto Yohanes. (2019). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kerja dan

- Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 24(2), 1–17.
- Wahyono & Elizah. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Pemanfaatan SIAK Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Universitas Negeri Semarang*, 8(2), 847–865. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31520>
- Wangdra Ronald, R. & A. S. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB*, 6(2).
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Rajawali.