

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agustian, I., Saputra H. E., & Imanda A., (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu, *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 6(1), h. 45-46.
- Amaliah, R. (2017). Hasil Belajar Biologi Materi Sistem Gerak Dengan Menerapkan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *Rotating Trio Exchange (RTE)* pada Siswa Kelas XI SMAN 4 BANTIMURUNG, *Jurnal Dinamika*, 8(1), h. 14.
- Amirullah, 2015. *Populasi dan Sampel*. Edisi Pertama. Bayumedia Publishing. Malang. h. 67-68.
- Apriyono, A., & Taman A. (2013). Analisis Overreaction pada Saham Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2005-2009, *Jurnal Nomina*, 2(2), h. 82.
- Kep. MENPAN No. 58/ KEP/M. PAN/9/2002: hal. 5. Kota METRO LAMPUNG.
- Khansa, R. S. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri-Jakarta Barat), *Jurnal STEI Ekonomi*, 20(20), h. 6
- Lubis, A. S., & Andayani N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam, *Journal of Business Administration*, 1(2), h. 234.
- Mustafa, A., & Sugiarto (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penghuni (Studi Kasus Rusunawa Jurug Surakarta), *e-Jurnal MATRIKS TEKNIK SIPIL*, 1(2), h. 63-65.

- Nugini, G. (2017). *The Strategy management of Rental Flat Sesepe Madu on Palangka raya City*, Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan BALANGA, 5(1). H. 27-35
- Nur, H. M., & Maarif, V. (2019). Pengujian Hipotesis Statistik Penggunaan Warna Cat Terhadap Pengaruh Harga Jual Mobil, Jurnal Evolusi, 7(1), h. 76.
- Oniansyah, A. Nova A., & R. Reza M. (2019) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa), Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2(2), h. 17-27.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, DeRaMa Jurnal Manajemen, 11(2), h. 266-270.
- Purwaningdyah, N. W. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Rusunawa di Surabaya (Studi Kasus: Rusunawa Gunungsari, Rusunawa Siwalankerto, dan Rusunawa Penjaringan Sari III)*. Tesis tidak diterbitkan. Surabaya: Master Program Infrastructure Asset Management Department of Civil Engineering Faculty of Civil Engineering and Planning Sepuluh November Institute of Technology Surabaya. h. 26-27.
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 3(2), h. 75-76.
- Srijiani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun *Hotel & Conference Center*, Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi, 7(1). h. 31-38.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Cetakan Ke-22 96. Alfabeta CV. Bandung. h. 297-300.

- Suharto, Suyanto, N. Hendri (2019). *The impact of organizational commitment on job performance*, International Journal of Economics and Business Administration, 7(2). h. 189-206.
- Suharto (2011). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Jurnal DERIVATIVE, 5(1). h. 62-85.
- Suharto, Yuliansyah & Suwanto (2021). *Social Media Marketing, Online Customer Reviews and Brand Awareness on Purchase Decision*, Academy of Strategic Management Journal, 20(6). h. 5.
- Sunarti, D. A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen *the Little a Coffee Shop Sidoarjo*), Jurnal Administrasi Bisnis, 51(2), h. 3.
- SURAT OPERASIONAL PROSEDUR UPTD Rusunawa, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota METRO LAMPUNG tahun 2020. Kota METRO LAMPUNG.
- Taufana, V. A. (2014). Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepinggan Balikpapan, Jurnal Pelayanan Publik, 1(1), h. 4-5.
- Universitas Komputer Indonesia (2016). Jurnal Riset Akuntansi, 8(2), h. 23.
- Wardhani, I. S., dkk. (2016). Pengaruh Gaya Belajar Terhadap Hasil Belajar Matematika Mahasiswa Universitas Trunojoyo, Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Matematika (JP2M), 2(1), h. 49.
- Zahro, R. I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah Terhadap Kepuasan Penyewa Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Waru Gunung Karang Pilang Surabaya, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 4(3). h. 11.