

## DAFTAR LITERATUR

- Al-Quran dan terjemahnya.2008. Departemen AgamaRI. Bandung : Diponegoro
- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 136-149.
- As'ad, Moh. *Psikologi Industri*, 1991, Edisi ke empat. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Adrian Payne, 2014, Pemasaran Jasa: *The Essence of Services Marketing*, Yogyakarta; Andi.
- Cohen, L., et al., *Research Methods in Education*, Sixth edition, (New York: Routledge, 2007).
- Gerson, R. F. 2004. Mengukur Kepuasan Pelanggan. PPM: Jakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andy.
- Hal F. Rosenbluth, Peters, Diane McFerrin., *The Customer Comes Second and Other Secrets of Exceptional Service* New York: Quill, 1999.
- Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Direktorat Bina KUA dan Keluarga Sakinah, 2021, Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Perkawinan, Jakarta.
- Laela Saroya, *Analisis Faktor yang Dipertimbangkan Pengguna Jasa terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus pada Unit Pelayanan Masyarakat Terpadu Kotamadya Jakarta Pusat)* (Jakarta: Universitas, 2003),h. 36.
- Lind Marchal, *Teknik-Teknik Statistika dalam Bisnis dan Ekonomi*, Buku 2, Edisi 15, (Penerbit Salemba Empat: Jakarta,).
- Moeheriono, 2012, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Millah, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(2), 134-142.
- Margaretha, F. (2012). Teori Dan Aplikasi Manajemen Keuangan Investasi dan Sumber Dana Jangka Pendek. Jakarta: Grasindo Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nurhasanah, S. (2019a). *Pratikum Statistika 2 untuk Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Nurhasah, S. (2019b). *Statistika Pendidikan*, Jakarta : Salemba Diniyah.

- Nurhasanah, S. (2022). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Jakarta: Edu Pustaka.
- Oktariansyah, Damayanti, R, Usman, B & Eko Putra, A. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmisi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol.15 (1), hal: 49-61.
- Philip Kotler dan Armstrong, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta Erlangga Jilid 2 Edisi 12.
- Philip Kotler (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, 2008, *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke-12, Jakarta: Erlangga.
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179-186.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68-74.
- Parasuraman. (2011). *Delivering Quality Service* (Diterjemahkan oleh Sutanto). New York: The Free Press.
- R.P Mohanty dan R.R. Lakhe *Handbook of Total Quality Management*. Jaico Publishing House Mumbai Delhi,2000.
- Suharto, Durotun Nasikah. *The Effect of Celebrity Endorsement and Trus on Purchasing Decisions*. SSRG International Journal of Economics and Management Studies (SSRG-IJEMS)-Volume 7 Issue 3 March 2020.
- Sulaksono, Hari. 2015. *Budaya Organisasi Dan Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sutrisno, Edy. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, Edy. 2018. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Stephen P dan Judge A. Timothy, 2008, *Organizational Behavior*, Edisi 12. (Jakarta: Salemba Empat.).
- Sunyoto. (2009). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika.
- Swastha, B. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: UI Press Liberty.
- Sutrisno, Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group. 2015.

Tika Mohamad Pabandu, 2008, *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta : Bumi Aksara.

Venna Trilolita Putri Ardi, Endah Siti Astuti, M Cahyo Widyo Sulisty (2017) dengan judul penelitian "Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap *Employee Engagement* Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V Surabaya)".

Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.

Vincent Gaspersz, 2002, *manajemen Bisnis Total Dalam Era Globalisasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama).

Wether, William B dan Keith Davis, *Personal Management and Human Resources*. (USA: Richard D Irwin 1996).

Widodo, Eko Suparno, 2015, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.