

## DAFTAR LITERATUR

- Agus, A. S. (2019). Analisis Rasio Profitabilitas Pada PT Bank Permata, Tbk. *Business, Economics and Entrepreneurship*, 1(2), 1-8.
- Atmaja, J., (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, Vol 2 No.1
- Aziz, T. A., Maarif, M. S., & Sukmawati, A. (2017). Pengaruh rekrutmen dan seleksi terhadap kinerja. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 3(2), 246-246.
- DE Widodo, R Ratmono, R Mustakim (2023), Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Transaksi, Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Akan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen E-Commerce Shopee Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. *Jurnal Manajemen*
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta 2017
- F.T. Yuen, Euphemia, 2010. *The Effect of Retail Service Quality and Product Quality on Customer Loyalty*. *Journal Department of Industrial and Systems Engineering*, The Hong Kong Polytechnic University, Hung Hom, Kowloon, Hong Kong
- Gary, Dessler. (2017). *Human Resource Management*. United States America: Pearson Education.
- Goetsch, L. Davis (2000). *Quality Management for Production, Processing, and Services*. Columbus: Prentice Hall.
- Ghozali, I. (2108). *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Istianto, Bambang, (2011) *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Medan: UMSU Press.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2022): *Marketing Management, 5th Edition* New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc
- Kadarisman. (2017). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004

- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malthis, R. L., & Jackson, J. H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (Cetakan Kesebelas ed.)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Musqari, N., & Huda, N. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan pada lembaga amil zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat). *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 2(1), 34-53.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)
- Nitisemito, A. S. (2015). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prabu Mangkunegara, A.A. Anwar. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung. Remaja Rosdakarya
- 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.
- Pramesti, P. R., & Sampurno, R. D. (2019). *Analisis Pengaruh Profitabilitas (Roa), Likuiditas (Cr), Sales Growth Dan Firm Size Terhadap Struktur Modal Dengan Tangibility Asset Dan Firm Age Sebagai Variabel Kontrol (Studi Kasus pada Perusahaan sub Sektor Dagang Eceran yang Terdaftar di Bursa Efek Indoensia Tahun 2013–2017)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Rahman, A. (2019). *Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). Perilaku organisasi edisi 16. *Jakarta: Salemba Empat*, 109-182.
- Santhi, N. H., & Hartati, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas: Katalisator Perubahan dan Inovator Pendidikan*, 4(1).
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung
- Sudarsono, H. (2020). Buku ajar: *Manajemen pemasaran*. Jember: Pustaka Abadi.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

- Sulistiyani, A. T., & Rosidah. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Suparyanto dan Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam meningkatkan Loyalias Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Sutrisno, Edy. (2019), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada
- Tjiptadi, M. 2019. *Konsep Pemasaran dan Proses Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tulenan, S. (2015). The effect of work environment and compensation toward employee performance at the Office of State Assets and Auction Service Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3).
- Umam, K. (2018). *Perilaku Organisasi (Edisi II ed.)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wahyu Amalinda 1, Febriyanto (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Pt. Japfa Comfeed Indonesia,Tbk. Lampung Tengah. *Jurnal Manajemen Diversifikasi* Vol. 1. No. 4 (2021)
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja. Edisi Kelima*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wirawan, E. K. S. D. M., & Konflik, M. (2009). *Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yuen, E. F., & Chan, S. S. (2010). The effect of retail service quality and product quality on customer loyalty. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 17, 222-240.
- Yuniarsih, & Suwatno. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga