

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku dan Jurnal

#### Buku:

- Arifin, E. Zaenal. 2012. *Metode Penulisan Ilmiah*. Tangerang: Pustaka Mandiri.
- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher. Wistz, Jochen. Mussry, Jacky. 2013. *Pemasaran Jasa - Perspektif Indonesia Jilid 2*. Edisi 7. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke-2. Jakarta: Salemba Empat.
- Malayu, Hasibuan S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Riduwan. 2012. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Serdamayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia – Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama
- Sudarmanto. 2018. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-23. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan 1. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Cetakan ke-4. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Usman, Husaini. 2011. *Manajemen, Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Wijayanto, Dian. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Gramedia.

#### **Jurnal:**

Dintyani, Rinda Putri. Maskan, Mohammad. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Jawa Timur Park 1, Batu – Jawa Timur. *Administrasi Niaga, Jurnal Aplikasi Bisnis*, ISSN: 2407-3741, E-ISSN: 2407-5523.

Sasongko, Noer. Putri, Eskasari. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Universitas Muhammadiyah Surakarta). ISSN: 2460-0784.

Siswadhi, Ferry. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Benefita 1(3) Oktober 2016*.

Sutrisno, Edi. Maryono, Joko. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Keluarganya Warga Binaan Pemasyarakatan) Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi. *Multiplier – Vol. 1 No. 1 November 2016*.

#### **B. Buku Pedoman:**

Buku *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Manajemen*, Universitas Buana Perjuangan Karawang, 2018.

#### **C. Internet**

1. [https://id.wikipedia.org/wiki/Astra\\_International#Sejarah](https://id.wikipedia.org/wiki/Astra_International#Sejarah) (diakses tanggal 3 Maret 2019 jam 21.34)
2. Antho Doank. 2013. *AUTO 2000*. <https://anriz-tech.blogspot.com/2013/06/auto-2000.html?m> (diakses tanggal 3 Maret 2019 jam 21.53)
3. <https://auto2000.co.id> (diakses tanggal 3 Maret 2019 jam 22.07)