

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia (Teori, konsep, dan indikator)*. Zanafa Publishing.
- 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.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Asri, S. (2015). Pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Studi pada aparaturnya pemerintah Provinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(4), 662–672.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52.
- Gupta, S., Pansari, A., & Kumar, V. (2018). Global customer engagement. *Journal of International Marketing*, 26(1), 4–29.
- Hadiwijaya, D. (2020). Perilaku nasabah berdasarkan kinerja customer relationship management sebagai dampak dari kompetensi sumber daya manusia, mutu pelayanan bank dan teknologi perbankan terhadap kepuasan nasabah (Studi pada nasabah bank Kota Tangerang). *JMB: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 9(1), 10–20.
- Purba, N., Yahya, M., & Nurbaiti, N. (2021). Revolusi industri 4.0: Peran teknologi dalam eksistensi penguasaan bisnis dan implementasinya. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 9(2), 91–98.
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen sumber daya manusia: Aktivitas utama dan pengembangan SDM*. Universitas Brawijaya Press.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif: Quantitative research approach*. Deepublish. Samsu. (2017). *METODE PENELITIAN: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mix Methods, serta Research & Development)*. Pustaka Jambi.

Sinambela, R. Y. P., & DS, A. H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap minat beli ulangkonsumen (Studi pada Portobello Café Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(3), 231–240.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Veronica, D. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69.

Wirapraja, A., Sudarso, A., Mardia, M., Tojiri, M. Y., Simarmata, H. M. P., Sulasih, S., Permadi, L. A., Purba, B., Tjiptadi, D. D., & Lie, D. (2021). *Manajemen pemasaran perusahaan*. Yayasan Kita Menulis.

Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi tentang kualitas pelayanan, nilai produk, dan fasilitas terhadap kepuasanpelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1), 8–14.

