

**DAFTAR PUSTAKA**

- Andriani, Debrina P, dkk. 2017. *Desain dan Analisis Eksperimen untuk rekayasa kualitas*. Malang. UB Press.
- Arista, Atmadjati.2018. *Layanan prima dalam praktik saat ini*. Sleman. CV Budi Utama.
- Dailiati, Surya. 2018. *Hasil evaluasi kebijakan retribusi kebersihan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat*. Surabaya. CV jakad publishing Surabaya.
- Firmansyah, Anang. 2018. *Perilaku konsumen (sikap dan pemasaran)*. Sleman, Grup Penerbitan CV Budi Utama.
- Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan konsumen dan citra institusi kepolisian pada kualitas layanan sim corner di indonesia*. Surabaya. CV Jakad publiding Surabaya.
- Mutiawati, cut, dkk. 2019. *Kinerja pelayanan angkutan umum jalan raya*. Sleman. Grup Penerbitan CV Budi Utama.
- Pandiangan, Anjani Putri Belawati. 2019. *Penelitian tindakan kelas sebagai upaya peningkatan kualitas pembelajaran, profesionalisme guru dan kompetensi belajar siswa*. Sleman. Grup Penerbitan CV Budi Utama.
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yuliati. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung*. *Jurnal manajemen*. Vol.11 No. 2.
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Customer care excellence meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen pemasaran jasa perhotelan (dilengkapi dengan hasil riset pada hotel berbintang di sumatera utara)*. Sleman. Grup Penerbitan CV Budi Utama.
- Sugiyono. 2015. *Metode penelitian kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Yuliawan Rahmat. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan pegawai administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa*. *Jurnal korespondensi*. 128.