

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- A.S. Moenir, (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Abdul R. Saliman. (2014) *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh. Kasus*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Annual Report PT Asabri 2018, 2017
- Antonio Coviello dan Giovanni Di Trapani. (2012). *The Customer Satisfaction in the Insurance Industry*. Journal of Institute for Service Industry Research
- Armistead, C.G and G. Clark. (1994). *Outstanding Customer Service: Implementing the Best Ideast from Around the World, Burr Ridge. 1st Edn*. Irwin Professional Publishing, Burr Ridge, ISBN: 155236298
- Assael, H. (2012). *Consumer Behaviour and marketing action*. Fifth edition. Cincinnati. South Western collage Publishing. Ohio.
- Babic-Hodovic, V., Arslanagic-Kalajdzic, M., & Imsirpasic, A. (2017). *Perceived Quality And Corporate Image In Mobile Services: The Role Of Technical And Functional Quality*. The South East European Journal of Economics and Business
- Badan Pusat Statistik. (2022) *Berita Resmi Statistik: Pertumbuhan Ekonomi Produk Domestik Bruto*
- Donni Junni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro

- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hery. (2019). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Grasindo
- J. Setiadi, Nugroho. (2015). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 12*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Managemen, 15th Edition*. Pearson Education,Inc.
- Luhgiatno, Kurniawati. (2016). *Pengaruh Service Performance dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Experiential Marketing sebagai Variabel Moderasi*. Jurnal Ilmiah Ekonomi. Vol 11, No 2
- Madona Fitri (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabag pada PT Bank Syariah Mandiri KV 16 Ilir Palembang*. Skripsi UIN Raden Fatah Palembang.
- Mangkunegara. A.A Anwar Prabu. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mulyono, F. (2012). *Pengaruh Service Performance terhadap Kepuasan Konsumen dan Implikasinya kepada Loyalitas Pelanggan Citi Trans Bandung*. Skripsi Ilmu Administrasi Bisnis, FISIP, UNPAR.
- Nawari. (2010). *Analisis Regresi Dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Penerbit: PT Elex Media Komputindio. Jakarta
- Priyatno, Duwi. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Rosyida, K. (2010). “*Peningkatan Hasil Belajar Menulis Karangan Deskripsi dengan Menerapkan Metode Pembelajaran Kuantum pada Siswa Kelas X PJ 2 Semester 1 SMK Negeri 1 Banyudono Tahun Pelajaran 2009/2010*”. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta

- Relitania Sinaga. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Harmoni Batam*. Program Studi Akuntansi Akademi Akuntansi Permata Harapan,Batam.Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 3, No. 5, Hal. 1– 17
- Sangadji, Etta Mamang, Sopiiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Singgih Santoso. (2010). *Statistik Nonparametrik*. Jakarta:PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis-Edisi Kedelapan belas*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Swasto, Bambang. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tresiana, EY. (2019). *Pengauruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syarian Ponorogo*. Skripsi Perbankan Syariah IAIN PONOROGO
- Triyono. (2018). *Teknik Sampling Dalam Penelitian. Penataran Analisis Data Penelitian bagi Dosen PTS Kopertis XI, Kalimantan*. Universitas Widya Dharma
- Wibowo, Sukarno dan Dedi Supriadi. (2013). *Ekonomi Mikro Islam*. Bandung: CV. Pustaka Setia.