

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2019, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan: Metode Importance-Performance Analysis dan Model Kano*, BPFE, Yogyakarta.
- As'ad. M, 2000, *Psikolog Industri, Liberty*, Yogyakarta.
- Bougie. R., & Sekaran. U, 2017, *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian Edisi 6 Buku 2. Cetakan Kedua*, Salemba Empat, Jakarta Selatan.
- Cardoso. Gomes Fausino, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Garrison. Ray H. Eric W.Noreen, 2007, *Akuntansi Manajerial: diterjemahkan oleh H.Totok Budisantoso*, Salemba Empat, Jakarta Selatan.
- Ghozali. Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang, Semarang.
- Ghozali. Imam, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Cetakan ke IX*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali. Imam, 2018, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Cetakan ke IX*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handayani. Ririn, 2020, *Metodologi Penelitian Sosial*, Trussmedika Grafika, Yogyakarta.
- ghozali. Jogiyanto, 2020, *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, BPFE, Yogyakarta.

- Indrarini. Silvia, 2019, *Nilai Perusahaan Melalui Kualitas Laba: Good Governance dan Kebijakan Perusahaan*, Scopindo, Surabaya.
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Parasuraman., Zeithmal., Berry., 1990, *Delivering Quality Service*, The Free Press, New York.
- Robbins. S.P, 2011, *Organizational Behavior*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2007, *Good Governance (Pemerintahan yang baik) dan Good Corporate Governance (Pengelolaan Perusahaan yang Baik) Jilid III*, Mandar Maju, Bandung.
- Sekaran. Uma, 2011, *Research Method for Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*, Edition. Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2019, *Statistika Untuk Penelitian*, CVAlfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius, 2011, *Service Quality & Satisfaction Ed 3*, Andi, Yogyakarta.
- Trianto, 2010, *Mendesain Model Pembelajaran Inovatif – Progresif*, Kencana, Jakarta.
- Trianto, 2010, *Model Pembelajaran Terpadu*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Umar. Husein, 2011, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis: Edisi 11*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Yuliarmi., Risyasa, 2007, Pemasaran Jasa, Mayumedia, Malang.