

DAFTAR PUSTAKA

- Adianto., Saryatmo, M.A., Gunawan, A.S. (2014). *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Performance Prism dan Scoring Objective Matrix (OMAX) Pada PT. BPAS*. SINERGI, 18 (2), 61-70.
- Aditi, B., 2017. Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Dan Sertifikasi Halal Terhadap Minat Beli Ulang Melalui kepuasan Konsumen Umkm Di Kota Medan.
- Angglimirola, N. (2016). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain in Customer Value Index (PGCV)*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Badriyah, Mila. (2015). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bandung :CV Pustaka Setia.
- Bastian, Indra. (2006). *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Erni. (2009). *Analisis Waktu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS Tugu Ibu Depok*. Jakarta
- Febriaty, H. (2019). Pengaruh sistem pembayaran non tunai dalam era digital terhadap tingkat pertumbuhan ekonomi Indonesia. Paper dipresentasikan di FRIMA-2019. Bandung: STIE STEMBI Bandung.
- Gremler & Brown (1996). *Service Loyalty: Its Nature, Importance, and Implications*
- Hasibuan, S., Ikatrinasari, Zulfa F., Hasbullah. (2020). *Desain Sistem Manajemen Kerja: Kasus Industri Manufaktur dan Jasa*. Malang: Ahlimedia Press.
- Humphrey, D. B. (2001). *Payment Systems: Principles, Practice, and Improvements*. The World Bank, Washington, D. C
- Huseno, T. (2016). *Kinerja Pegawai*. Malang: Media Nusa Creative.
- Ismail. (2020). *Pengukuran Kinerja SDM*. Purwokerto: CV Pena Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip- Prinsip Pemasaran*. Erlangga.

- Laricha, L., Agusman, D., Agrida, S. (2012). *Perancangan Pengukuran Kinerja pada PT Jaya Celcon Prima dengan Metode Performance Prism dan Scoring OMAX (Objectives Matrix)*. Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer, 1 (4), 355.
- Nawawi, Hadari. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nugroho A. & Rusdi H. (2020). *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Setiadi, N.J., 2003. *Perilaku konsumen: Konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Supriadi, A., Rustandi, A., Komarlina, D. H. L., & Ardiani, G. T. (2018). *Analytical Hierarchy Process (AHP) Teknik Penentuan Strategi Daya Saing Kerajinan Bordir*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sutrisno, Edy. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Swastha, B. (2014). *Manajemen Penjualan (tiga)*. BPFE-Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tominanto. (2012). *Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Untuk Penentuan Prestasi Kinerja Dokter Pada RSUD*. Sukoharjo. INFOKES, 2(1), 2.
- Umbara, R. P. (2016). *Metode Analytic Hierarchy Process dalam Menentukan Pembobotan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kerentanan Gedung di DKI Jakarta Terhadap Ancaman Gempa*. Jurnal Sains dan Teknologi Mitigasi Bencana, 11(2), 19-27.
- Vanany, I. & Sugianto, A. (2007). *Perancangan dan Pengukuran Kinerja Perusahaan Kecil dan Menengah dengan Metode SMART System*. Jakarta: PPM UI.
- Wahyuningsih, Sri. (2018). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja*

Zahra, Fadiyah et. Al (2022). Komunikasi Efektif dalam Membangun Strategi Customer Relationship Management.

Zeithaml et. Al (2014) Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian (Edisi Pertama). Yogyakarta: Andi