

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu*. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–60. <https://doi.org/10.37676/profesional.v6i1.837>
- Arianto, A., Adhayanto, O., & Handrisal, H. (2021). *Analisis Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kecamatan Suak Midai Kabupaten Natuna)*.
- Destiani, K. (2016). *Pengaruh Kompetensi Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Santoso Hospital Bandung Central (Studi Kasus Pada Departemen Rawat Inap)*. Universitas Widyatama.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja*. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82–92.
- Erwanto, Y., Sugiyono, S., Rohman, A., Abidin, M. Z., & Ariyani, D. (2012). *Identifikasi daging babi menggunakan metode pcr-rflp gen Cytochrome b dan pcr primer spesifik gen amelogenin*. *Agritech: Jurnal Fakultas Teknologi Pertanian UGM*, 32(4), 95965.
- Fadillah, M. F. (2018). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Grand Inna Medan*.
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Dengan Program IMB SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kamaluddin, L. A., Agunawan, A., & Razak, M. (2020). *Pengembangan Platform Bisnis Digital Terintegrasi Berbasis Komunitas Sebagai Perwujudan Customer Relationship Management*. *YUME: Journal of Management*, 3(3), 128–138.
- Krussell, J. G. H., & Paramita, E. L. (2016). *Komunikasi pemasaran terpadu dan ekuitas merek alfamart*. *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 27–42.
- Pratiwi, N. I. (2017). *Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi*. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2), 202–224.
- Rahman, A., & Supomo, H. (2012). *Analisa kepuasan pelanggan pada pekerjaan reparasi kapal dengan metode quality function deployment (qfd)*. *Jurnal Teknik ITS*, 1(1), G297–G302.

- Rahmawati, Y. B. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank Central Asia (Bca) Tbk Cabang Undaan Surabaya*. AKRUAL: Jurnal Akuntansi, 6(1), 85–105
- Solehah, D (2021) *Analisis Keputusan Nasabah dalam Pemilihan Produk Pembiayaan Griya BSM*. Lampung UIN Raden Intan.
- Sugiyono. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.CV.
- Sugiyono, F. X. (2017). *Instrumen Pengendalian Moneter: Operasi Pasar Terbuka* (Vol. 10). Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.
- Sujarweni, V. W., Endang, M., & Retnami, L. (2014). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Hutang (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di BEI tahun 2009-2012)*. JBTI: Jurnal Bisnis: Teori Dan Implementasi, 5(1), 42–56.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran jasa*.
- Yulianti, L., Sjahrudin, H., & Tahir, B. (2017). *Implementasi customer relationship management (crm) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pengguna smartphone android merek samsung*. Universitas Bandung. Jurnal Bisnis: Teori Dan Implementasi.
- Cahyadi, L. and Cahyadi, W. (2023) 'The influence of transactional leadership style and transformational on organizational commitment with compensation as a moderating variable', *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(2), p. 845. doi:10.29210/020231736.
- Cahyadi, W., Aswita, D. and Ningsih, T.Z. (2022) 'Analysis of The Development of Non-Cognitive Assessment Instrument to Support Online History Learning in Jambi City High School', *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 14(3), pp. 3265–3274. doi:10.35445/alishlah.v14i3.2044.
- Candrasa, L. and Cen, C.C. (2022) 'The Effect Of Teacher Teaching, Learning Methods And Students Perceptions On The Student's Learning Achievement In Medan City', *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 8(4), pp. 449–456. doi:10.29210/020221737.
- Sinaga, E.M. (2022) 'The Influence Of Price On Purchase Decision With Quality Of Service As Intervening Variable (Case Study On Customer Outlet Distributor Of XL AXIATA Products PT. Akses Lintas Nusantara Kota Tebing Tinggi)', *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 8(4), pp. 125–133. doi:10.29210/020221734.