

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, M., & Ardianto, R. E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (The Effect of Service Quality and Product Quality on Bank Customer Satisfaction) Pendahuluan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 01(02), 135.
- Eulin Karlina, Oki Rosanto dan Nur Eka Saputra (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur*. *Jurnal* Vol. 3 No.1
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hartono, A. (2015). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Restoran The Naked Crab Surabaya. *Encyclopedia of Systems Biology*, 20(1), 1646-1646.
- Iwan Putrai, S. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bukopin Capem Cakung Jakarta Timur. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), 31-38. www.journal.ibmasmi.ac.id
- Hermiyanty, Wandira Ayu Bertin, D. S. (2017). Pengaruh Kedisiplinan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adeco Cabang Langsa). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8(9), 1-58.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7-16.

- <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :
KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara
Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler dan Keller. 2014. Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By
Philip Kotler Gary Armstrong Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13.
Jakarta: Erlangga.
- Mareta, F., & Nabila, A. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan
Dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah
Bank Btpn Syariah. *Jurnal Ekonomia*, 11(1), 31-37.
[https://www.ejournal.lembahdempo.ac.id/index.php/STI
E-JE/article/view/134](https://www.ejournal.lembahdempo.ac.id/index.php/STI-E-JE/article/view/134)
- Meilany, P., & Ibrahim, M. (2015). PENGARUH DISIPLIN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Kasus Bagian
Operasional PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pekanbaru).
Jom FISIP, 2(2), 1-11.
- Muhlis, & Haryani. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan
Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bni
Syariah Kcp Kartini -Depok. *Economicus*, 13(2), 167-177.
<https://doi.org/10.47860/economicus.v13i2.175>
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan
Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index
Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35-39.
<https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Paramarta, V. (2019). Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja
Karyawan Pada Pt. Bank Danamon, Tbk. Cabang Bandung.
Jurnal Ekonomi Efektif, 1(4), 276.
<https://doi.org/10.32493/jee.v1i4.10709>

- Rahmawati (2016). *Manajemen Pemasaran*. Kalimantan Timur : Mulawarman University Press.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusataka Pelajar.
- Ratminto, dan Atik. (2015). *MANajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Shirly, D. dan. (2018). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Di PT. Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru. *Jurnal Procuratio*, 6(3), 259–271.
- Sofyan, Jabbar, A., & Sunarti. (2019). Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kedisiplinan Pegawai Di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal MODERAT*, 5(1), 56–69.
- Sriwidadi, T. (2015). Manajemen Mutu Terpadu. *The Winners*, 2(2), 107. <https://doi.org/10.21512/tw.v2i2.3817>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Suprpto, Tommy, 2011. Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi, Jakarta : PT. Buku Seru
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Syahril. (2017). Pengaruh Kepemimpinan dan Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Sungai Mandau Kabupaten Siak. *JOM FEKON*, 2(1), 1–17.
- Totok Ismawanto, R. Gunawan setianegara, S Safirda Rahmani (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan

- Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Jurnal JBK Press Vol.16 No.1*
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Utami, Novi Dwi (2014). *Penilaian Konsumen Terhadap Strategi Bauran Pemasaran Di Rumah Makan Olive Chicken*. Skripsi UNY Press.
- Vellayati W.A (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang*. Skripsi UNY Press
- Yatiningrum, A., Supriyono, & Ruslan, M. (2016). *Pengaruh kedisiplinan kerja, komunikasi kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dinas peternakan dan kesehatan hewan kabupaten probolinggo. Jurnal ECOBUSS, 4(2), 1-18.*
- Yopiannor, F. Z., & Nur, Y. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Liner Terhadap Kepuasan*. *Pencerah Publik, 3(2), 1-4.*
- Yogi Yunanto. (2016), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Askes Di Pt Askes Kediri*. *Jurnal EKONIKA Vol.1 No.1*
- Yulianti, F., & Wahdah, R. (2018). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Ecoment Global (JEMG). 3(2), 139-166.*