

## DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdu. 2016. *Analisis Statistik dengan Program SPSS*. Palembang: Noer Fikri Offset.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Bangun, Wilson. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Cardoso, Gomes Faustino. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Firdanila, Fiara. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang, Skripsi*. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Hasanah, Maohizatul. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram), skripsi*. Mataram: Universitas Muhammadiyah.
- Hasbi, M. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS. Negeri I Model Palembang, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. Vol. 3. No. 1.
- Kasmir. 2015. *Etika Costumer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Philip, Kotler. 2019. *Marketing Management: An Asian Perpektive*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kriyanto, Rachmat. 2019. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana. Hasibuan,
- Malayu S.P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Matondang, Zulkifli. 2019. *Validitas dan Realibilitas Suatu Instrumen Penelitian, Jurnal Tabularasa PPSUnimed*, Vol 6, No 1, Juni.
- Mohammad Arif Amirudin Jabbar, 2019. *Analisis Visual Kriya Kayu Lame di Kampung Saradana Kecamatan Pegaden Kabupaten Subang*, Skripsi, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Observasi di Balai Diklat Keagamaan Kota Palembang, 9 September 2022 Priyanto, Duwi.
2018. *Pengelola Data Terpraktis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset. Rahayu, Anita. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Dilayani pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang, skripsi*, Semarang: Universitas Negeri Semarang.

- Robbins. 2018. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. Simamora, Bilson. 2017. *Memenangkan Pasar Dagang Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Cetakan ke- 10. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Tindakan*, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Syafaruddin, Alwi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: BPFEE.
- T. Hani. Handoko. 2019. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Lerety.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi. Trihendradi, C. 2012. *Stap bye stap SPSS 20 Analisis data Statistik*. Yogyakarta: Andi.