

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Aria dan Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p- ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787
- Gaspersz, Vincent, 2017. “*Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*”. Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gronroos, C. 2016. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Herlina Dwi Febriyani, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof.Dr.Moestopo (Beragama) Jakarta
- Jurnal Emba, 2020. Indikator Kepuasan Konsumen. Volume 8 No. 3
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Muhammad Bakri, 2021. judul Skripsi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Poli Umum dan Poli KIA)*”, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pasolong 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media

Ratminto & Winarsih Septi Atik. 2013. *Manajemen Pelayanan “Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rosianasfar, 2018. *Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*. Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi

Sugiyono. 2017, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta Bandung.

Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru

Siska, 2019. *Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Vip Di Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryono Padang*. Padang. Jurnal medika

Tjiptono Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta.

Tim Penyusun, 2026. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*.

