

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. *Dasar-Dasar Layanan Prima*. Jakarta: Yudhistira, 2003.
- Alfajar, Fachrul. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu” *Jurnal Cenderawasih : Journal of Administration and Management Public Literation (Jamil)* 1, no. 1 (2021).
- Andiwijaya, Dessy. “Pusat Pengembangan Kepercayaan Diri” *Jurnal STUPA : Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur* 1, no. 2 (2019).
- Ardian, Noni. “Pengaruh Insentif Berbasis Kinerja, Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai UNPAB.” *Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik* 4, no. 2 (2019).
- Bachmid, Nazhifah. “Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK, Cabang Manado” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 5, no. 3 (2017).
- Enung, Fatimah. *Perkembangan Peserta Didik*. Bandung: Pustaka Setia, 2006.
- Fitria, Alfi. “Pengaruh Kepercayaan Diri Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Inspira Televisi Indonesia” *Jurnal EMAS : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Kewirausahaan* 7, no. 5 (2021).
- Ghufron, M. Nur, and Rini Risnawati S. *Teori-Teori Psikologi*. Jogjakarta: AR-Ruzz Media, 2014.
- Hakim, Thursan. *Mengatasi Rasa Tidak Percaya Diri*. Puspa Swara, 2005.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018.
- Irawan, Sophie Nazwah. “Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)” *Jurnal Manajemen* 2, no. 02 (2023).
- Irfansyah, Ahmad Hari. “Pengaruh Kepercayaan Diri Dan Kematangan Diri Terhadap Kualitas Pelayanan Bisnis Online Pada Mahasiswa UIN Maliki Malang Di Era Industri 4.0” Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, (2020).
- Kalonio, Gitzy. “Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Kepercayaan Diri Terhadap Manajemen Stres Dan Peningkatan Kerja Karyawan Hotel Mercure Manado” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 7, no. 3 (2019).

- Khudzaifi, Imam. "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepercayaan Diri Terhadap Kecemasan Isu Pemutusan Hubungan Kerja Di Masa Pandemi Covid-19" Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, (2021).
- Larasati, Marisa Arum. "Esensi Pengalaman Kesetaraan Gender Pekerja Perempuan Di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Tengah Dan D.I Yogyakarta" *Jurnal Interaksi Online* 10, no. 1 (2022).
- Lauster, Peter. *Tes Kepribadian. Terjemahan D. H Gulo* Jakarta Timur: PT. Bumi Aksara, 2012.
- Lidenfield, G. *Mendidik Anak Agar Percaya Diri*. Jepara: Silas Press, 1997.
- Lie, Anita. *Cara Menumbuhkan Percaya Diri Anak (Usia Balita Sampai Remaja)*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.
- Lovelock, Christopher H. Jochen Wirtz, and Jacky Mussry. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi - Perspektif Indonesia*. Edisi 7. Jakarta: Erlangga, 2011.
- Maknunah, Lu'Lu UI. "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus Dan Prlatihan (LKP) Citra Jelita Desa Wonorejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar" *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 14, no. 2 (2021).
- Mardatillah. *Pengembangan Diri*. STIE Balikpapan: Madani, 2010.
- Nur Cahyono, Aliya. "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel AHASS Wali Motor Demak" Skripsi, Universitas Semarang, (2019).
- Pangestianto, Bayu. "Hubungan Kepercayaan Diri Dengan Adversity Quontient Karyawan" Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang, (2018).
- Parasuraman. *Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press, 1990.
- Philip, Kotler, and Keller Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran. Terjemahan Bob Sabran* Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Puspasari, Heny. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Mahasiswa Terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan Dalam Menghadapi Covid-19." *Jurnal Kesehatan* 13, no. 1 (2022).
- Sarton, Lijan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoritik Dan Praktik*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2021.

- Sholeha, Ludviyatus. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi” *Jurnal Pendidikan Ekonomi* 12, no. 5 (2018).
- Siamanjuntak, Daniel. “Pengaruh Persepsi Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.” *Jurnal manajemen* 3, no. 1 (2017).
- Sugiyono, Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2020
- Talakua, Yani. “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSU Bhakti Rahayu Ambon” *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 3 (2020).
- Trimayati, Rizka Hadi. “Perbandingan Tingkat Kepercayaan Diri Ditinjau Dari Jenis Kelamin Pada Siswa SMA Negeri 1 Cerme” *Jurnal Psikosains* 18, no 1 (2023).
- Virdha Noor, Fahtira. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. HERBA Penawar Alwahida Indonesia” Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, (2020).
- Wibowati, Januar Ida. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Muarakati Baru Satu Palembang” *Jurnal Manajemen*, 2, no. 1 (2020).
- Zeithaml, A. Valarie. *Delivering Quality Service*. New York: Free Press, 1990.
- Zellatifanny, Cut Medika. “Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi” *Jurnal Media dan Komunikasi* 1, no. 2 (2018).