

DAFTAR PUSTAKA

- abdul kadir audah. 2022. "wawancara."Martapura : Koperasi Surya Sekawan Martapura.
- Arikunto. 1999. Manajemen Penelitian. Jakarta :Rineka Cipta.
- Azwar. 2005.Metode Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Bungin. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif edisi kedua. Jakarta : PT Fajar Interpratama Mandiri.*
- Cholid, N & Ahmadi, A. 2010. *Metodologi Penelitian Cet.3. Jakarta : PT. Bumi Aksaea.*
- Danang Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Untuk: Ekonomi, Manajemen, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya).* Yogyakarta : Aswaja Pressindo.
- Dani Lattimore. 2004. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif. Jakarta : Rajawali Pers.*
- Darmawan. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif.* Yogyakarta : Pustaka Ilmu.
- Engel dkk. 1995. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan.* Jakarta : Kencana.
- Fandy Tjiptono. 2001. *Service, Quality Statisfaction. Jakarta : Andi Offset.*
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (1996). *Total Quality Management. Yogyakarta : Andi Offset.*
- Ghozali. 2016. *Statistika Untuk Penelitian. Yogyakarta : Graha Ilmu.*
- Hair. 2003. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Jakarta : Kencana.
- Handi, I. (2000). *SPSS: Mengolah Data Statistik Secara Profesional. Cetakan Kedua. Jakarta : Penerbit Elex Media Computindo.*
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik.* Revisi. Yogyakarta : Gava Media.
- Irawan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif.* Yogyakarta : Pustaka Ilmu.

- Irwan. 2002. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya : Zifatama Publishing.
- J Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*.
Cetakan Kedua. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Kotler. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- kristianto. 2011. *The Influence of Product Quality, Service Quality and Location on Loyalty Customers of Lontong Balap Pak Gendut*. Surabaya : Journal of Word Conference.
- Latief. 2018. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Lukman. 2000. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Lukman, S. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press.
- Martono. 2014. *Manajemen Strategi Public Relation*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Muhammad Ichsan Sahid. 2012. *"Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makassar Air Traffic Service Center Matsc PT Persero Angkasa Pura 1 Makassar."*
Jurnal Perpustakaan Unhas.
- Nisfiannor. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Perasuraman, Z. dan B. (Hardiansyah). (2018).
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- rangkuti. 2004. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Rangkuti. 2004. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Sugihartno. 2003. *Pengantar Statistik Edisi Kedua*. Jakarta : Bumi Aksara.
- sugiyono. 2011. *Metode Kuantitatif Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono. 2011. *Metode Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Supranto. 2001. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. PT.Rineka Cipta.
- Sutedja, W. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. PT. Grasindo.
- Syamsi. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Vreye, D. 1999. *Service Quality & Satisfaction. Edisi Pertama*. Yogyakarta.
- Wahyuni. 2020. *Manajemen Kualitas Product dan Jasa*. Edisi Kesatu. Yogyakarta : Ekonisia.
- wikie. 1994. *Statistik untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Yusuf. 2018. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta : Rineka Cipta.