

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, Dita. 2010. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk & Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*. 2 (1). 72-74.
- Amiruddin. 2019. *Pengaruh Etos Kerja, Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak*. Pasuruan: Qiara Media.
- Auliya, Anisatul dan Nursumasiana. 2014. Pengaruh Penerapan Standard Operating Procedure Terhadap Kepuasan Pelanggan The Brezze Café Gunung Sahari Jakarta. *Jurnal Pesona*. 7 (1). 6
- Budirahardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Swadaya Grup Data Arsip Perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan Tahun 2019
- Departemen RI. 2002. *Musaf Al-Qur'an dan Terjemah*. Jakarta: Kelompok Gema Insani.
- Elbadiansyah. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: CV IRDH.
- Fahmi, Abu. 2014. *HRD Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Sleman: CV Budi Utama.
- Frederica, Diana dan Sajuli Andreas. 2017. *Accurate V5 Pada Perusahaan Dagang dan Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Hadi, Anwar. 2007. *Pemahaman dan Penerapan ISO/IEC 17025:2005*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Akhmaluddin. 2012. *Manajemen Perubahan Membalik Arah Menuju Usaha Perkebunan Ynag Tangguh Melalui Strategi Optimalisasi Efisiensi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Herujito, Yayat M. 2001. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bogor: Gramedia.

<https://otomotif.bisnis.com> diakses pada 30 Agustus 2019 pukul 14.00 WIB.

Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*. Surabaya: CV Jakad Publishing.

Isfahila, Arini, dkk. Pengaruh Harga, Desain serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 8 (2). 211.

Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Social (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press.

Khoirista, Afrinda, Dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Survey Pada Pelanggan Express Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 25 (2). 2-3.

Kusumaningrum, Aliffah. 2019. Pengaruh SIM, SOP dan Jaringan Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Lion Mentari Airlines). *Jurnal Sekertari dan Manajemen*. 3 (1). 5

Kusumawati, Andirani. 2018. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Pendidikan Tinggi (Konsep dan Aplikasinya dalam Penelitian)*. Malang: UB Press.

Maulana, Ade Syarif. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*. 7 (2). 124.

Mauludin, Ali. 2016. *Teknik Belajar Statistik 2*. Jakarta: Alim's Publishing.

Muhammad. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif (Dilengkapi Contoh-contoh Aplikasi: Proposal Penelitian dan Laporannya)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Mukti, Tiara Citra. 2017. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 2(1). 14.

- Mutiawati, Cut, Dkk. 2019. *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Sleman: CV Budi Utama.
- Nawawi Nadari. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada Presss.
- Onasie, Nico Pratama Onasie. 2015. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bintang Lima Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*. 2 (1). 8
- Prayitno, Dwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisa Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi
- Rahayu, Siti, Dkk. 2008. Hubungan Impementasi Soperasional Prosedur berdasarkan Penerapan Nomor 35 Tahun 2012 Terhadap Kepuasan Pelanggan di BKN Regional VI Medan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 6. (1). 75.
- Rangkuti, Freddy. 2002 *Creating Effective Marketing Plan*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rosalina, Sovia. 2017. *Manajemen Arsip Dinamis*. Malang: UB Press.
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametric*. Jakarta: Elex Meia Komputindo.
- Sattar. 2017. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Siswandhi, Ferry. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadapkepuasan Masyarakat. *Jurnal Benefita*. 1(3). 177.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik untuk peneliian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual & Aplikasi SPSS Vesi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16,0*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Sulistiawan, Dedhy. 2006. *Akutansi Perusahaan Jasa Menggunakan Accurate*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Suprianto, Yudi. *Sepeda Motor Melejit, Industri Naikkan Target 2018*. dalam m.bisnis.com. diakses pada 30 Agustus 2019 pukul 14.00 WIB.
- Suryati, Lili. 2019. *Manajemen Pemasaran Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Sleman: CV Budi Utama.
- Sutrisno, Edi, dan Joko Maryono. 2016. Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Multiplier*. 1 (1). 68.
- Syaroni, Bachrudin. 2015. *Kinerja Pelayanan Publik Dinas Pendidikan (Survei di Dinas Pendidikan se-Wilayah III Cirebon)*. Sleman: CV Budi Utama.
- S. Kaihatu, Thomas Dkk. 2018. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Umar, Husein. 2000. *Research Methods in Finance and Banking*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Utami, Setyaningsih Sri. 2009. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi di Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. 9 (1) 37-38.
- Yuandari, Esti dan R. Topan Aditya Rahman. 2017. *Metodologi Penelitian dan Statistika*. Bogor: In Media.