

DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, Gloria K Q. 2014. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry– A Case of Vodafone (Ghana)*. International Journal of Business and Management University of Cape Coast.
- Anggara, Bayu. 2019. *Pengaruh Kepercayaan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE*, Skripsi pada Universitas Pelita Bangsa.
- Anwar Sanusi, (2014) *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ardiyanto, Tri Yudha & Tajuddin Pogo, Tajuddin. 2019. *Effect Of Motivation, Work Discipline And Organizational Culture On Employee Performance Pt Sharp Electronics Indonesia (Division Customer Satisfaction)*, International Journal of Engineering Technologies and Management Research.
- Barnawi., & Arifin, M. (2012). *Kinerja Guru Profesional*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- D Glennie, Paul & Thrift, Nigel. 2015. *Reworking E. P. Thompson's 'Time, Work-Discipline and Industrial Capitalism'*.
- D. Parashakti, Ryani., Haryadi, Agustinus., & Nashar, Muhammad. 2018. Effect of Styles and Leadership Work Discipline to Employee Performance (Case Study of PT. Telecommunication Indonesia Tbk Dki Jakarta)
- Deni Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dewi Kusumasari Luh Gede. 2011. *Pengaruh Faktor Kepuasan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pendawa Mini Market di Desa Bajera*. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Fiazisyah, Annisa & Purwidiani, Niken. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Kfc Basuki Rahmat Surabaya*, e-journal Boga, Volume 7, No. 2, Edisi Yudisium Kedua.
- Fitrah, Moch Rizki, 2014. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Bintang Mulia & Resto Jember*, Skripsi pada Universitas Jember.
- Ghazali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Cet IV)*. Skripsi Pada Universitas Diponegoro

- Gulla, Rendy., Oroh, Sem George & Roring, Ferdy. 2015. *Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn*. Jurnal EMBA Vol.3 No.1
- Hatmawan, Aglis Andhita., Riyanto, Slamet., 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen , Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*, Yogyakarta : Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama)
- Hermawan, Asep & Yusran, Leila Husna. 2017. *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: PT Desindo Putra Mandiri.
- Khasanah Imroatul., & Pertiwi Octarina Dina. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan RS St. Elisabrth Semarang*. Universitas Diponegoro
- Khasifah, 2015. *Pengaruh Disiplin Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai*. Skripsi pada Universitas Diponegoro.
- Khusaini, Ahmad. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta*. Skripsi oleh Universitas Negeri Yogyakarta.
- Latan, Hengki & Selva Temalagi, Selva, 2013, *Analisis Multivariate Teknik dsn Aplikasi Menggunakan Program SPSS 20,0*. Bandung : Alfabeta.
- Liana, Evie. (2019). *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara VII Distrik Cinta Manis Kabupaten Ogan Ilir*. Skripsi pada Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Montung, Pamela., Sepang, Jantje., Adare, Decky. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitasb Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Kawan Baru*, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 15 No. 05
- Pratiwi, Elsa Adha. 2018. *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo Tahun 2018*. Skripsi oleh Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun
- Razak, Ismail. 2106. *The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value*. International Peer-reviewed Journal Vol.30.
- Riwidikdo, Handoko. 2010. *Statistik Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Rihama.
- Riyanto, Slamet & Aglis Andhita Hatmawan, Aglis Andhita, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, Dan Eksperimen*, Yogyakarta : Deepublish.

- Roeleejanto, Catherine, dkk. 2015. *Effects of Leadership, Competency, and Work Discipline on the Application of Total Quality Management and Employees' Performance for the Accreditation Status Achievement of Government Hospitals in Jakarta, Indonesia*. Scientific Research Journal (SCIRJ), Volume III, Issue XI
- Safitri, Erma. 2013. *Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Negeri Surabaya.
- Sanusi, A. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, A. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods for business Edisi 1 and 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Motode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2011. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. CAPS: Yogyakarta.)
- Surachman S.A. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen Merek*. Edisi Pertama. Malang Bayumedia Publishing.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen (Implikasi pada Strategi Pemasaran)*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Swasta, Basu dan T Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- T. Bowen, John & Chen, Shiang-Lih. 2001. *The relationship between customer loyalty and customer satisfaction*. International Journal of Contemporary Hospitality Management
- Thaief, Ilham dkk, 2015. *Effect of Training, Compensation and Work Discipline against Employee Job Performance*. Canadian Center of Science and Education of European Studies; Vol. 7, No. 11.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Bisnis Di Lengkapi Contoh Proposal Hasil Riset Bidang Manajemn dan Akuntansi*, Jakarta: Gramedia.