

DAFTAR PUSTAKA

- Agung. 2015. Jurnal: Psikologi. *Pengembangan dan Validasi Pengukuran Skala Pemaafan TRIM-18*. (11). 2.
- Anoraga, Pandji. 2016. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Andi Supangat. 2017. *Statistika dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Nonparametik*. Bandung: Kencana Penada Media Group.
- Arikunto. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- . 2018. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hamalik, Oemar. 2015. *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasan. 2015. *Marketing Dari Mulut Ke Mulut*. Yogyakarta: Medpress.
- Haboddin. 2015. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Nazir. 2016. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Priansa. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian, Sondang. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Akarsa.
- Setyo, Purnomo Edwin. 2017. Jurnal: Manajemen. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks*. (1). 6.
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Sofiyan. 2017. Jurnal Sosial dan Politik. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel*. (1) 12.
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- . 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.

- _____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sya'bani. 2018. *Profesi*. Gresik: Media Komunikasi.
- Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi Ke-4*. Yogyakarta: Andy.
- Umar. 2016. *Metode Penelitian Hubungan Internasional*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wirjayanti, Fitri. 2015. *Analisis Profesionalisme Pegawai Dinas Sosial Kota Pekanbaru*. Riau: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Wrodiyanri. 2016. Jurnal: Pemasaran. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Elladerma Skin Care Malang*. (5). 1