

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, & Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Anggraeny, C. (2013). *Imovasi Pelayanan Kesehatan. 1*, 85–93.
- Dwiyanto. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ellitan, & Anatan. (2018). *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju organisasi Kelas Dunia*. Bandung: ALFABETA.
- Gaspers. (2014). *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hamid. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Makassar: CV SAH MEDIA.
- Hermawan. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan.
- Hutagalung, & Hermawan. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Indahingwati. (2013). *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indonesia*. Surabaya: CV Jakad Publishing.
- Istijanto. (2010). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *MANAJEMEN PEMASARAN*. Jakarta, Erlangga.
- Kurniasari, Herwinda ; Sulandari, S. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Bp3Tki) Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i2.16112>
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung : Alfabeta.
- Kurniawan, R., & Yunarto, B. (2016). *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R Edisi Pertama*. Jakarta : Kencana.
- Kurniawan, R., & B. Yuniarto. (2016). *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R Edisi Pertama*. Jakarta : KENCANA.

- Manap, H. A. (2016). *RESOLUSI MANAJEMEN PEMASARAN*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Muslichati, & Wartini. (2015). *Management Analysis Journal*. 1(2), 120–128.
- Nasution, & Kartajaya. (2018). *Inovasi*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Nuralam. (2017). *Etika Pemasar Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang : UB Press.
- Nawangsih, Ifa, K., & Ariyono, K. Y. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Lumajang: Widya Gama Press.
- Oesman, Y. M. (2010). *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency*. Bandung: Alfabeta.
- Paramita, R. W. D., & Rizal, N. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Edisi 2*. Bantul: AZYAN MITRA MEDIA.
- Paramita, R. W. D., & Rizal, N. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Edisi 2*. Bantul : Azyan Mitra Media.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Priansa, W. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: ALFABETA.
- Prihanti. (2018). *Pengantar Biostatistik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Rosmawati. (2018). *Pokok Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenada Media Group.
- Sarwono. (2011). *Buku Pintar IBM SPSS Statistik 19*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Setiadi. (2013). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Setyaningrum, A., Udaya, J., & Efendi. (2015). *PRINSIP-PRINSI PEMASARAN-pengenalan plus tren terkini tentang pemasaran global, pemasaran jasa, green marketing, enterpreneural marketing, dan e-marketing*. Yogyakarta, ANDI OFFSET.
- Sholahuddin. (2017). Pengaruh Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Mengadopsi Solopos E-Paper. *Management*, (2005), 1–34. Retrieved from http://eprints.ums.ac.id/51884/1/NASKAH_PUBLIKASI.pdf

- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian Kombinasi (Mxed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). *Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat, dan Analisis Data)*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017, 6(1), 9–14. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>.Kualitas
- Swarjana. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (mixed methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sunyoto, D. (2014). *Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat, dan Analisis Data)*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Subagyo, A. (2010). *Marketing in Business, Studi Kasus UMK & LKM*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tanakinjal, Dekan, & Gray. (2011). *Niat untuk Adopsi Mobile Marketing : Sebuah eksplorasi Abstrak*. 1(2003).
- Tanakinjal, G. H., Deans, K. R., & Gray, B. J. (2011). Intention to Adopt Mobile Marketing: An Exploratory Study in Labuan, Malaysia. *Asian Journal of Business Research*, 1(1). <https://doi.org/10.14707/ajbr.110005>
- Ulum. (2018). *Public Service : Tinjauan Teoritis Dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang : UB Press.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta :RAJAGRAFINDO PERSADA.

- Utami, S. S. (2009). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi Pt. Solo Central Taxi Di Surakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 9(1), 33–44. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Wagiran. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Yusriadi. (2018). *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Zulham. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana

