

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. 2020. *Manajemen Strategis*. Makassar: Nass Media Pustaka.
- Anthony, W.P, Parrewe, P. L, and Kacmar. 2013. *Strategic Human Resource Management*. Orlando: Harcourt Brace and company.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Firmansyah, Deri. Dede. 2022. Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, hlm 88.
- Husein, Umar. 2010. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Raja Grafindo. hlm 17.
- Laurena, D.J. 2015. Analisis Pelayanan Prima dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri Surabaya.
- Nahdhah, Najmatun. 2017. *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif*. Universitas Islam Negeri.
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurlia. 2018. Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, hlm 19-28.
- Pohan, I.S. 2015. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Ramayanty, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha ilmu. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 13, No. 1.
- Rangkuti. 2015. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Gramedia: Jakarta.
- Robbins, S dan Coulter, M. 2016. *Manajemen Edisi Kedelapan*, Jakarta: PT Indeks.
- Silvia, Febi. 2018. *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makasar II*. *Diploma Thesis*. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Makasar.

- Siregar, S. G. S., Lubis, A. S., & Siregar, H. 2020. Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Kampung Baru Medan). Prosiding Seminar Hasil Penelitian 2019, Vol 10, hlm 226–233.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Suminar, R, dan Apriliawati, M. 2017. Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretaris*. Vol. 4 No. 2, hlm 9
- Suwandi, Edi. Fitri Imansyah., & Dasril. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert Pada Layanan Speedy Yang Bermigrasi Ke Indihome.
- Syahputra, Ramadhana. 2017. Tinjauan Terhadap Pelaksanaan BPJS Kesehatan Bagi Pekerja Di Universitas Swasta Di Diy.
- Yuhadi, Y. dkk. (2022). Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi). Bengkulu Selatan.
- Yusra, Zhahara. dkk. 2021. *Journal of lifelong learning* Pengelolaan LKP pada masa pandemic covid-19, Vol 4 No1 hlm 15-22
- Widoyoko, Eko Putro, 2016. Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.