

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manap. 2016. **Revolusi Manajemen Pemasaran**. Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Afriansyah, J.Y. 2019. **Dear Customer, I Love You**. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Anggraeini Novita dan Fatihah Candra Dian. 2021. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT KAI Bandung. **Jurnal Ilmiah (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)**. Vol. 5: hlm 1-16.
- Arum Fristarika, P. dkk., 2014. Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari Jember. **Artikel Ilmiah Mahasiswa**. Kalimantan: 20 April 2014.
- Atep Adya, Barata. 2019. **Dasar-Dasar Pelayanan Prima**. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. **Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan**. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media.
- Danang, Sunyoto. 2019. **Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)**. Cetakan Ke-3. Jakarta: PT Buku Seru.
- Fandy, Tjiptono. 2011. **Service Management Mewujudkan Layanan Prima**. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Herlambang, Susantyo. 2019. **Customer Service**. Cetakan Pertama. Jakarta: Gosyen Publishing.
- Indrasari, M., 2019. **Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan**. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, Philip. 2021. **Principles of Marketing**. Edisi 17. Global Edition Pearson.
- Laksana, M.F., 2019. **Praktis Memahami Manajemen Pemasaran**. Sukabumi: CV Al Fath Zumar.

- Lupiyoadi, R., 2018. **Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 3**. Jakarta: Salamba Empat.
- Rahman, Arif dan Winarno Slamet Heri., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Jaya Motor Bekasi. **Jurnal Pemasaran**. Vol. 3: hlm 99-106.
- Sarkawi, Dahlia. dkk., 2018. Analisis Pelayanan Prima Atas Kepuasan Konsumen Pada Apotek K24 Bambu Apus Jakarta Timur. **Jurnal Pengkajian dan Penerapan Teknik Informatika**. Vol. 11: hlm 1-23.
- Sekaran-Bougie. (2013). **Research methods for business : a skill-building approach – 6th ed**. West Sussex, UK : John Wiley & Sons Ltd.
- Sugiyono. 2013. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. 2016. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2018. **Metode Penelitian Kuantitatif**. Bandung: Alfabeta
- Suhartono, 2019. Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen. **Jurnal Administrasi Publik**. Vol. 5: hlm 3.
- Tjiptono, Fandy. dan Anastasia Diana, 2020. **Pemasaran**. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Usmara. 2021. **Strategi Baru Manajemen Pemasaran**. Yogyakarta: Amara Books.
- Windasuri, Heria, H. S. & B. T. (2017). **Excellent Service The Secrets of Building a Service Organization**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yusi, S., & Idris, U. 2016. **Metodelogi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif**. Jakarta: Citrabooks Indonesia.
- Zaenal, M. dan Laksana, W., 2018. **Manajemen Pelayanan Publik**. Bandung: CV Pustaka Setia.