

DAFTAR PUSTAKA

- Brata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Fandi, Tjiptono. 2019. *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Edisi 5. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herlina dan Darna. 2018. *Metode Penelitian Bidang Ilmu Manajemen*. Jurnal Ilmu Manajemen
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks
- Lupiyoadi,R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lesmana, R., dan Ratnasari. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatatama Piranti Nusa*. Jurnal Pemasaran Kompetitif.
- Paulina, A. 2022. Implementasi Komunikasi Pemasaran untuk *Le Travail Coffee* Yogyakarta. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Rangkuti, F. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan dan Akdon. 2015. *Rumus dan Data dalam Analisis Statitiska*. Bandung: Alfabeta.
- Salsabillah, Siti. 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan Prima dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Modeste Salon Palembang)*. Laporan Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang.
- Saleh, Abdul Asep. 2018. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) Subang*. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti, Bandung.

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. 2021. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Umar. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Windasuri, H., Hyachinta, S., & Team, B. G. (2016). *Excellence Service*. Jakarta: PT Gramedia Utama.
- Walker, Nofrika. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Agri Cafee & Resto Di Pekanbaru*. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau, Pekanbaru.
- Yusi, M Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Palembang: Citra Books Indonesia.
- Yusuf, M. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia.