

DAFTAR PUSTAKA

- Adya, B. 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Catline A. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toyota Auto 2000 Tanjung Api-Api Palembang. **Laporan Akhir** pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. (**tidak dipublikasikan**).
- Daryanto dan Setyobudi.(2014), *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Kasanah, Aprilia. 2021. Ketahui Jenis-Jenis Pelanggan dan Karakteristiknya. <https://staffinc.co/post/jenis-jenis-pelanggan>. Diakses pada 3 Juni 2023.
- Doni Juni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: PT Alfabeta
- Rangkuti, F. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sahputri, KA. 2021. Analisis Efektifitas dan Efisiensi Pengelolaan Keuangan Daerah di Kota Medan. <http://repositori.usu.ac.id/handle/12345678/45814>. Diakses pada 1 Juni 2023.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
- Wati, Febri A., 2021. Pengertian Kualitas Menurut Garvin. <http://repository.umpr.ac.id/25/3/BAB%20II.pdf>. Diakses. pada 1 Juni 2023.
- Yusi, S dan Idris U. 2016. *Metodologi Penelitian*. Palembang: Universitas Sriwijaya