

DAFTAR PUSTAKA

- Cutlip, Scott M. Allen H, Center. Broom, Glen M. 2011. *Effective Public Relations*. Edisi 9. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2009. *Konsumen & Pelayanan Prima*.
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta.
- Riduwan dan Akdon. 2013. *Dasar-dasar statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rosady, Ruslan. 2016. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- T. McClave, James., Bendon, P. George., & Sincich, Terry. 2011, *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Yusi, Syahirman & Umiyati Idris. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Palembang: Citrabooks.