

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Abdullah, T. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan kedua. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Adya, B. 2014. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. PT. ElexMedia Komputindo, Jakarta.
- Daryanto dan Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa.
- Echdar, S. 2017:03. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Fandy, T. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy, T. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Heria, W. dan Susanti H. Business Growth Team. 2017. *Excellent Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip.2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Manap Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Mitra Wacana Media. Jakarta.

- Rangkuti, F. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Render, Heizer. 2014. *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Riduwan A. 2013. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Wibowo, Lili Adi dan Priansa D. 2017. *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris, 2016. *Metodelogi Penelitian*. Palembang: Universitas Sriwijaya.