

## DAFTAR PUSTAKA

Aprilia (2014). *Pengertian Pelayanan Prima dan dasar-dasar Pelayanan Prima*. Universitas Airlangga, Surabaya.

Barata (2004). *Aspek-aspek Pelayanan Prima*. Jakarta.

Haida (2012). *Konsep-konsep Pelayanan Prima*. Yogyakarta.

Kotler, Philip(2000). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid 1&2*. Prenhalindo: Jakarta.

Kotlerand Gary Armstrong (2012). *Principle of Marketing*, Fourteenth Edition. Pearson Education Limited, England.

Peraturan Menteri Negara Otonomi Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pedoman Akuntansi Perusahaan Daerah Air Minum.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tanah Datar (2010).

Stanton, William, J (2004). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Customer Satisfaction*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Swastika (2005). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Exellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Skripsi Ekonomi*.

Tjiptono, Fandy (2005). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta.

