

## DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, Rusydi.2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA : Bandung

Barata Atep Adya.2017. *Dasar dasar pelayanan prima*.Jakarta: Elex Media Kompotindo

Daryanto.2014. *Pendekatan pembelajaran saintifik kurikulum 2013*. Yogyakarta:

Gava Media

Kasmir,2017 *customer service excellent teori dan praktik*, Jakarta: Raja Grafindo

Persada.

Lupiyoadi,R.2018. *Manajemen Pemasaran jasa*.Jakarta: Salemba empat

Nurlia, “*Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan*”

(*perbandingan Antara Ekspetasi/Harapan Dengan Hasil Kerja*), *Meraja Journal*,

*Volume 2.,No.2., 2019*

Rahmayanty, Nina.2013. *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan*

*Membangun Customer Loyalty*. Jakarta: Graha Ilmu.

Rusydi,2017 *customer excellent* (M.Rusydi,ed). Bandung: Gosyen Publishing.

Suwithi, Ni Wayan. 2017. *Pelayanan Prima (customer Care)*