

DAFTAR PUSTAKA

Arief, muhtosim. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang; Bayumedia

Atep Adya Brata. (2008). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta; Alex Media

Kompetindo

Ibrahim. (2007). Prinsip-prinsip Pelayanan Prima. Yogyakarta; Andi

Kotler, Philip. (2007). Manajemen Pemasaran. Jakarta; Salemba Empat

Maddy, Khairul. (2009). Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, Jakarta;

Chama Digit

Majid, Soeharto, Abdul. (2009). *Costumer service* Dalam Bisnis Jasa. Jakarta;

Rajawali Pers

Nina, Rahmayanti. (2013). Manajemen Pelayanan Prima, Edisi Pertama.

Yogyakarta; Graha Ilmu

Ratminto dan Minarsih. (2007). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta; Pustaka

Pelajar

