

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Budiyanto Arief, *Pemasaran jasa pengertian dan perkembangan*, Cipta Media Nusantara, 2021
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan playanan Prima*. Penerbit Gava Media.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Service Quality & Satisfaction*, Cv. Andi, Yogyakarta.
- Fatihudin, D., & Firmansyah , A. (2019). *Pemasaran jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Firmansyah Strategi. 2016.” *Pelayanan Prima untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat*”, *Jurnal Ilmiah Widya*, Vol 3 (4), hal.163-170.
- Hermawan, S. (2018) *Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman*.
- Indahingwati, A. *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*. Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Jaka, A. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. *Jurnal Ecodemica*, Vol 2, No. 1, April 2018.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016, *Marketing Management*, Edisi ke-15e, Global Edition, USA : Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (1998), *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retaling*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.

- Priansa, D. 2018. Manajemen Organisasi Publik Mengembangkan Organisasi Modern Berorientasi Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Rangkuti, Fredy. (2017). Customer Care Excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa Raharja. Gramedia Pustaka Utama.
- Sembiring, Noor M Haji, (2019). Strategi Pemasaran Jasa: Teori dan Aplikasi di Indonesia. Penerbitan, Yogyakarta.
- Sugeng, I.,S & Rafik, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Kantor Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*, 4(2), 1-25.
- Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas jasa Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar.jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship, 5(1).
- Zaenal, M., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. CV Pustaka Setia.
- Wildan dan Sumarsono. 2018. Manajemen dan Etika Perkantoran Praktir Pelayanan Prima. Bandung: PT Remaja Rosda Karya

