

Daftar Pustaka

Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayan Prima*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Judiar, Josina. (2010). *Psikologi Konsumen*. Buku Ajaran (tidak dipublikasikan).

Lukman, Sampara & Sugiyanto. (2001). *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Buku Ajar Diklatpim Tingkat III.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Andalas.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2013 Tentang Statuta Universitas Andalas.

Pratomo & Shaff, Akhis. (2000). *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Suprpto, Tommy. (2011). *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: PT Buku Kita.

