

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Blundel, R. (2008). *Effective Organisational Communication: Perspectives, Principles and Practices*. Prentice Hall.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Bintoro (ed.)). Gava Media.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*.
- Hardiyansyah, H. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Gava Media.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Jejak Publisher.
- HL, S., Islami, V., & Nelfiati, F. (2019). *Service Excellence*. Graha Ilmu.
- Kartikasari, A., & Albari. (2019). The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty. *Asian Journal of Entrepreneurship and Family Business*, 3(1), 49–64.
- Karyaningsih, P. D. (2018). *Ilmu Komunikasi*. Samudra Biru.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif* (F. Annisya & Sukarno (eds.)). Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- L.L, B. (2019). Empathy for service: benefits, unintended consequences, and future research agenda. *Journal of Services Marketing*, 33(1), 31–43.
- Mastarida, F., Rumondang, A., Setiawan, Y. ., Kurniullah, A. ., Revida, E., Purba, S., & Sudarso, A. (2020). *Service Management*. Yayasan Kita Menulis.
- Mayarika, N. D. (2017). *Penerapan pelayanan Prima oleh Customer Relation bagi Nasabah PT. Bank Bukopin tbk*. Universitas Esa Unggul.
- Milyane, T. M., Umiyati, H., Putri, D., Juliastuti, Akib, S., Daud, R. F., Dawami, Rosemary, R., Athalarik, F. M., Adiarsi, G. R., Puspitasari, M., Andi, Ramadhani, M. M., & Rochmansyah, E. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Penerbit Widina.

- Mubarok, & Adnjani, M. D. (2014). *Komunikasi Antarpribadi dalam Masyarakat Majemuk*. Dapur Buku.
- Muhammad, A. (2000). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2015). *Komunikasi Organisasi* (D. Mulyana (ed.)). PT Remaja Rosdakarya.
- Pamekas, M. (2021). *Pelayanan Prima* (Andriyanto (ed.)). Lakeisha.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(3), 41–50.
- Parera, S. A., Mingkid, E., & Rembang, M. (2014). Peran Komunikasi Organisasi dalam Pelayanan Publik di PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, III(3).
- Pertiwi, D. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)*. Deepublish.
- Pratiwi, N. A. D., & Ramadhan, A. M. (2021). Implementasi Komunikasi Pelayanan Prima pada Arion Swiss Belhotel Bandung. *Jurnal Komversal*, 3(1), 1–15.
- Purba, S., Subakti, H., Cendana, W., Cecep, H., Simarmata, W. F., Tanjung, R., Harianja, J. K., Fahmi, A. I., Thahura, F., Chamidah, D., Salim, N. A., Millaries, S., Karwanto, K., & Avicenna, A. (2021). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Pendidikan*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahmat, B., & Andi. (2022). *Dasar-Dasar Komunikasi Organisasi*. LPP Balai Insan Cendekia.
- Rakadiputra, R. R., & Naryoso, A. (2019). Hubungan antara Kecakapan Komunikasi Frontliner dengan Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara. *Interaksi Online*, 7(4), 113–119.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rayhaniah, S. A., Amin, Husna, & Boer, Rino F. (2021). *Etika dan Komunikasi Organisasi*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Ruben, B. D., & Stewart, L. P. (2013). *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. Rajawali Pers.
- Satria, R. T. (2023). *Komunikasi Organisasi Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga dalam Pengembangan Pengelolaan Pariwisata di Kota Bukittinggi (Studi Deskriptif pada Pariwisata, Pemuda dan Olahraga dalam*

Pengembangan Pengelolaan Taman Marga Satwa Budaya Kinantan). Universitas Andalas.

Setyawati, H. A., Yustika, S., Rusli, A., Wibowo, N. A., Wahyudi, E. J., Soehartatiek, Sukrispiyanto, Sholichah, F., Haritsar, Y., Sudarjo, Sugangga, R., Rudiyanto, R., Firdaus, Z., Nasikh, M., Friyanto, & Abd.Wahid, M. N. (2022). *Pengantar Perilaku Organisasi: Pendekatan Teoritis dan Praktis*. Media Sains Indonesia.

Silvandi, G. O., & Mandalia, S. (2022). Pengembangan Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan dengan Menerapkan Aspek Pariwisata 3S (Something to see, Something to do, Something to buy). *I-Tourism: Jurnal Pariwisata Syariah*, 1(2), 70. <https://doi.org/10.31958/i-tourism.v1i2.4923>

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pariwisata (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D)*. Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (5th ed.). Penerbit Andi.

Walidin, W., Idris, S., & Tabrani. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. FTK Ar-Raniry Press.

Zeithaml, V. A. (1981). How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services. *Marketing of Services*, 9(1), 186–190.

Zulkarnain, W., & Sumarsono, R. B. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran* (N. NM (ed.)). PT Remaja Rosdakarya.

