

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2019). *Manajemen pelayanan prima dalam organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Apriyani, Y., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 47(1), 130–137.
- Barata, A. (2023). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Budiyanto, M. A. (2021). *Manajemen pemasaran jasa: Strategi bisnis di era globalisasi*. Jakarta: CV. Mitra Ilmu Mandiri.
- Daryanto, & Setyabudi, D. (2014). *Pelayanan prima: Teori dan aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Dzikra, A. R. (2020). *Manajemen kualitas layanan: Teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. R. (2019). *Manajemen kualitas layanan: Strategi menghadapi persaingan bisnis jasa*. Surabaya: CV. Media Sains Indonesia.
- Ginting, M., & Sari, R. (2021). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja operasional. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 145–160. <https://doi.org/10.1234/jmb.v8i2.1234>
- Gunawan, H., Santosa, P. B., & Cahyadi, A. (2019). Pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 88–97.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermawan, A. (2018). *Strategi pemasaran jasa*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Humas PT Semen Padang. (2025). *Laporan kinerja dan penghargaan perusahaan tahun*

2023. Padang: PT Semen Padang.

Indahingwati, D. (2019). *Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam sektor jasa*. Surabaya: CV. Global Aksara Pers.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. (n.d.). Pelayanan. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id>

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (1995). Surat keputusan No. S-326/MK.016/1995 tentang penggabungan perusahaan semen milik negara.

Kotler, P. (2005). *Manajemen pemasaran* (Jilid 1, Edisi ke-11, terj. B. Molan). Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.

Kusuma, B., & Santoso, H. (2020). Implementasi sistem informasi pelayanan prima berbasis teknologi digital. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(1), 23–33. <https://doi.org/10.1234/jsi.v16i1.2345>

Lestari, D., & Putra, A. (2018). Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan prima pada perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 4(1), 45–59.

Priansa, D. J. (2018). *Perilaku konsumen dalam pelayanan prima*. Bandung: Alfabeta.

Putri, M. A. (2020). Pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(3), 55–62.

Putri, N. M. (2022). Peran teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan prima. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 10(3), 200–210.

PT Semen Indonesia Tbk. (2017). Holding BUMN industri semen dan pengembangan pabrik Indarung VI. <https://www.semenindonesia.com>

PT Semen Padang. (2022). *Laporan tahunan PT Semen Padang 2022*.

<https://www.semenpadang.co.id>

PT Semen Padang. (2023). Sejarah dan profil perusahaan.

<https://www.semenpadang.co.id/profil-perusahaan>

PT Semen Padang. (2023). Visi, misi, budaya perusahaan, dan sejarah logo PT Semen Padang. <https://www.semenpadang.co.id/tentang-kami>

Setiawan, R. (2020). Pengaruh kesadaran karyawan terhadap kualitas pelayanan. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 7(2), 78–90.

Semil, M., dalam Wildan, A., & Sumarsono, R. B. (2018). *Pelayanan publik dan kualitas aparatur negara*. Yogyakarta: Deepublish.

Sugeng, B., & Rafik, H. (2018). *Manajemen pemasaran modern*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Suminar, M., & Apriliawati, L. (2017). Pelayanan publik dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 21(3), 187–195.

Sembiring, R. (2019). *Pemasaran jasa: Teori dan aplikasi dalam dunia bisnis*. Medan: Pustaka Nusantara.

Sutrisno, E. (2016). *Manajemen operasi dan pelayanan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Suzanto, Y. (2011). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Tjiptono, F. (2020). *Service, quality, and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Widodo, T., & Rahman, F. (2019). Evaluasi pelayanan prima dalam meningkatkan efektivitas operasional perusahaan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2), 101–115.

Yusuf, A., & Wibowo, S. (2021). Resistensi terhadap perubahan organisasi dalam penerapan sistem baru. *Jurnal Manajemen Perubahan*, 3(1), 33–47.