

DAFTAR PUSTAKA

- Silvia, Febi. (2018). *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar.
- Kuspriyanti, Venny. (2017). *Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Asuransi Multi Artha Guna, TBK Cabang*. Skripsi. Univeristas Mercu Buana: Yogyakarta.
- Suminar, Ratna dan Apriliawati, Mia. (2017). *Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*. Dosen Prodi Sekretari Univeristas Pamulung.
- Widasari, Santi. (2015). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan pada SPBU 64-781.02 Kota Pontianak*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.
- Rahareng, Vinny Jennifer dan Relawan, Nurnida. (2017). *The Influence of The Academic Service Quality Tow Ard Student Satisfaction*. Jurusan Administrasi, Telkom University
- MH HM Ismail, Cetakan 1. (2010). *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Program Sekolah Demokrasi Bekerjasama dengan Avveroes press: Malang*.
- Atmadjati, Arista. (2018). *Layanan Prima dalam Praktek Saat Ini*, Yogyakarta: Deepublish.
- Pamekas, Meki. (2021). *Pelayanan Prima*. Jawa Tengah: Lakeisha.
- Brata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelangan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju.
- Ratminto. (2017). *Pelayanan Prima, Pedoman Penerapan Moment Kritis Pelayanan dari A Sampai Z*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.