

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. 2009, Pelayanan Prima untuk Pelanggan. On-line: <http://:Journalskripsi.com> .
(diakses pada 13 Maret 2021 pukul 14.00 WIB)
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- DeVrye, Catherine.(1997).*Good Service is Good Business : 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, Agus. (2008). Mewujudkan Good Governance MGespersz, Vincent.1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hurriyati, Ratih (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfabeta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995
- Komar. 2008. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Maddy, Khairul.2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Norman.1991. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Nurhasyim. 2004. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Graha Ilmu. Prasetyorini,
- Retno.2003, *PelayananPrima*, [pdf],(http://lestarto.files.wordpress.com/2012/09/pelayanan_prima.pdf, diakses tanggal 28 Maret 2021 Pukul 20.00 WIB)
- Purnomo. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Rahmayanty.2003. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No.sekretariat Negara. Jakarta.

Sakuntala, Margareth, 2010, *Meraih Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan melalui Customer Care Excellence* (2). On-line; [http://:Managementfile.com](http://Managementfile.com) diakses pada 15Maret 2021 pukul 01.00 WIB)

Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Trans IdeaPublising: Jogjakarta.

Sutopo dan Suryanto.2003. *Pelayanan Prima*. Bandung: Nuansa..2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia.

Suyetty dan Kurniawan.2005. *Bekerja sama dengan Kolega dan Pelanggan*.Bogor: Yudhistira.

Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi .
http://repository.maranatha.edu/17991/9/0452259_References.pdf (diakses pada tanggal 3 Juni 2021 pukul 16.28 WIB)

<https://kanimpadang.kemenkumham.go.id/> (diakses tanggal 20 Maret 2021 pukul 21.00 WIB)

<https://sumbar.kemenkumham.go.id/> (diakses tanggal 21 Maret 2021 pukul 13.00 WIB)

