

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adiya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Fibriani, Puspita A. 2014 *Kualitas Pelayanan Penduduk Lanjut Usia pada Komda Lansia Kabupaten Wonosobo*. Semarang.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Garamedia Pustaka Utama.
- Komar. 2008. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Lukman, Sampara dan Sugiyanto: 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Buku Ajar Diklatpim Tingkat III.
- Majid, Suharto Abdul. 2011. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Menteri Pendayagunaan Aperatur Negara RI. *Keputusan Menteri Keperdayaagunaan Aperatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public*
- Norman. 1991. *Dasar dasar pelayanan prima*, Jakarta: graha ilmu.
- Nurhasym. 2004. *Pelayanan prima*. Jakarta: graha ilmu.
- Pendit, Nyoman S. 2004. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pratnya Paramita.