

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, A dan Badu Ahmad. 2013 Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi Offset.
- Barata, Atep A. 2004 Dasar-dasar Pelayanan Prima, Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Daryanto, Setyobudi Ismanti. 2003. Konsumen dan Pelayanan Prima. Jakarta: Gava Media.
- Gaspersz, Vincent. 1997 Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, Handy. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Elex Media Komputer.
- Janelle, Barlow and Claus, Moller. 1996 *A Complain is A Gift*. Berrett – Koehler Publishers.
- Kotler, Philip. 2003 Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas. Jakarta : Indeks kelompok Gramedia.
- Majid, Suharto A. 2009 *Customer Service* dalam Bisnis jasa Transportasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy. 2005 Pemasaran Jasa. Malang : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2001 Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi Ofset.

