

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2014. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Batinggi, Ahmad, dan Badu Ahmad. 2009. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Menejemen Jasa. Yogyakarta: Edisi Pertama. Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Edisi Kedua. Andi.
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Services*. Jakarta: Raja Gravindo Persada.
- Kotler, Armstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga..
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Saleh, A. Muwarik. 2010. *Public service: Communication*. Malang: UMM press.
- Solikin, Mohammad. 2011. Pelayanan Prima. (*Service Excellence*). Jakarta: Inti Prima.
- Sunarto. 2006. Manajemen Pemasaran 2. Yogyakarta: Adityamedia.