

## DAFTAR PUSTAKA

- Arfan Usman Sumaga. 2013. *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi Profesional Ruko Di Kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo*. Volume. 3, No.1. ISSN 2087 – 9334 (6-13).
- Astri Wulandari. 2015. Analisis Kepuasan Nasabah Tentang Pelayanan Prima (Service Excellence). Survei Terhadap Nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom. Volume III. No. 1.
- Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006.
- Danang Sunyoto. 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Darmajaya, IBI. 2015. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Skripsi*. IBI Darmajaya, Bandar Lampung.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- DJCTC. 2015. *Modul Pelatihan SPSS*. IBI Darmajaya, Bandar Lampung.
- Dra. Ratna Suminar, MM & Mia Apriliawati. Juni 2017. *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon*. Volume 4 No. 2.
- Fahmi Kamal. 2016. *Tinjauan Pelayanan Prima (Studi Kasus : Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta)*. Volume 19 No. 2.
- Faizal Hamzah Dan Oda I. B. Hariyanto. 2015. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Tamu Menginap Sumber Alam Resort Garut*. Volume II No. 2.
- Judiari, Ratih. (2010). *Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 jilid 2. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran (Marketing Management)* (Jilid 1, Edisi 12). Indonesia: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, 2015, *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta Selatan.
- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta; Chama Digit.
- Majid, Suharto Abdul. 2011. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nyoman Suparmanti Asih. 2016. *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja*. Volume 7, No. 2.