

DAFTAR PUSTAKA

- Agustining, Eka. Tugas Akhir. Politeknik NSC Surabaya.2014. Pelayanan prima di LIBMI EDUCATION CENTER JOMBANG.
- Barata, Adya Atep. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Cahya, Nadya Novianti. 2010. Karakteristik dan Manfaat Prosedur (<http://nadyanovicahya.blogspot.com/2012/03/karakteristik-dan-manfaat-prosedur.html>) diakses pada hari Minggu 30 Agustus 2015 pukul 21.00
- Daryanto dan Setyabudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Gava Media
- Alvia, Nur Evi. Tugas Akhir. Politeknik NSC Surabaya.2014. Prosedur pelayanan ekspor pada PT Tritungga Group (T-Group) Surabaya.
- Hamdani, 2012. Ekspor-Import Tingkat Dasar. Level Satu. Jakarta: Bushindo Training Center
- Megawati, Kiki. 2014. Peranan customer service di PT Mega Daya Motor. Surabaya
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sillalahi, U. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung : Alfabeta.
- Wood, Ivonne. 2009. *Layanan Pelanggan-Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu