

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A.A., 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Boediono. 2003. <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-pelayanan-publik-dentuk.html?m=1>. Diakses tanggal 30 Agustus 2016.
- Foster, T.RV., 2005. *How To Be Better at Customer Care*. Jakarta: PT. Elex Komputindo
- Maddy. 2009. *Pengertian Pelayanan* <http://globallavebookx.blogspot.co.id/2015/02/pengertian-pelayanan-menurut-ahli.html?m=1>. Diakses tanggal 15 Mei 2016.
- Mahmud, M., 2012. *Managemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Mengkuwerdoyo, S., 2006. *Perkembangan Pengelolaan industry akomodasidan Restoran*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI
- Mulyadi. 2008. *Sistem Akutansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Prasadja, R.B., 2009. *Psikologi Pelayanan Jasa Hotel, Restoran, dan Kafe*. Jakarta: Erlangga
- Rahmayanty, N., 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sadeli, L.M., dan M. Ukas., 2000. *Pengantar Bisnis Ilmu Menjual*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, F., 2008. *Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset