

## DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Araningsih, Luh Putri. (2019). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Perencanaan Kegiatan dan Budaya Organisasi Terhadap Keberhasilan Penyerapan Dana Desa*. Bali: Universitas Pendidikan Ganesha.
- Barata, Adya. (2014). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Daryanto. (2014). *Pendekatan Pembelajaran Sainifik Kurikulum*. Yogyakarta: Gava Media.
- El, A. S. (2019). *Buku Ajar Human Relation*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Firmansyah, Hilman & Syamsudin. (2016). *Organisasi dan Manajemen Bisnis*. Yogyakarta : Ombak.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Laksana, Fajar. (2018). *Manajemen Pemasaran* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moleong.L.J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, Lijan Potak. Dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara Pelayanan Sampara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Widoyoko, Eko Putro. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zulkarnain Wildan dan Sumarsono. (Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima). 2018. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.