

## DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Z. 2005. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia.
- Ardiyos. 2009. *Kamus Besar Akuntansi*. Jakarta: Harta Prima
- 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/2016/03/karakteristik-dan-manfaat-prosedur.html>). Diakses pada tanggal 22 Agustus Pukul 15.00 WIB
- Hamdani, 2012. *Ekspor. Impor Tingkat Dasar: Level satu*. Jakarta: Bushindo Training Center.
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto, 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nuraida, Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Cetakan ke -5. Yogyakarta: Kanisius
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanty, Nina 2010. *Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.