

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Adya Atep. 2018. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Firmayasa, 2017. Ciri-ciri pelayanan yang baik tersedia sarana dan prasarana, Jakarta.
- Hamdani, 2020. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi. Jakarta: 12 halaman.
- Kotler dan Armstrong, 2016. Kualitas pelayanan.
- Kotler dan Barata, 2018. Manajemen Pemasaran di Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2018). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Moenir. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. Yogyakarta: Kanisius
- Rahmayanty. 2018. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanty, Nina. 2018. *Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2016). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Tjiptono dan Candra. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama.
- Zabriskie, Hate. 2017. *Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation*. California Management Review.