

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Subadri and Hendrawan Prasetyo, *Pelayanan Prima bagi Pelanggan dan Kolega*. Klaten: Saka Mitra Kompetensi, 2019.
- [2] F. F. Puspitasari, “,T | f %o ‡ Fantika Febry Puspitasari, Implementasi Pelayanan Prima...,” vol. 4, no. 1, 2019.
- [3] A. E. Nasution, L. P. Putri, and M. T. Lesmana, “Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Kepercayaan dan Karakteristik Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada 212 Mart di Kota Medan,” *Proseding Seminar Nasional Kewirausahaan*, vol. 1, no. 1, pp. 194–199, 2019.
- [4] S. Maulana and M. Muhajirin, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aisy Cabang Bima,” *Jurnal Disrupsi Bisnis*, vol. 4, no. 4, p. 372, 2021, doi: 10.32493/dr.b.v4i4.11678.
- [5] Aminah, “Strategi Pemasaran Produk Arrum Haji dalam Meningkatkan Minat Nasabah (Studi Pegadaian Syariah Pinrang),” *Institut Agama Islam Negeri (IAIN)*, pp. 1–23, 2020.
- [6] M. G. H. Fawzi, A. S. Iskandar, H. Erlangga, Nurjaya, and D. Sunarsi, *STRATEGI PEMASARAN Konsep, Teori dan Implementasi*. 2021.
- [7] farida Yulia, Lamsah, and Periyadi, “MANAJEMEN PEMASARAN,” no. April. p. 79, 2019.
- [8] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi II. Yogyakarta: Andi, 1997.
- [9] M. Y. S. dan M. Said, *Konsep dan Strategi Pemasaran*, vol. 3. 2019.
- [10] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [11] M. Astuti and A. R. Amanda, *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Sleman: DEEPUBLISH, 2020.
- [12] R. F. Ikhsan, A. Devi, and A. M. Kosim, *Manajemen Pemasaran*, vol. 3, no. 1. 2020.
- [13] E. Karlina, O. Rosanto, and N. E. Saputra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur.,” *Widya Cipta - Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 2019.
- [14] M. Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo, 2019.
- [15] F. Hasanah, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan di Jade Bamboo Resto Yogyakarta,” *Keluarga: Jurnal Ilmiah Pendidikan Kesejahteraan Keluarga*, vol. 2, no. 1, pp. 8–14, 2016.
- [16] F. Silvia, “Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II,” *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*, pp. 1–12, 2018.
- [17] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Mile. Jakarta: PT Prenhallindo, 2002.

- [18] Taupik Ismail, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung,” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, vol. 5, no. 1, pp. 1124–1135, 2021.
- [19] F. F. Ruffiansah and A. H. D. Seno, “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi pada Konsumen Rainbow Creative Semarang ),” *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 9, no. 4, pp. 389–401, 2018.
- [20] A. S. Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI,” *Jurnal Ekonomi Volume*, vol. 7, no. 2, pp. 113–125, 2016.
- [21] N. Moh, *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2013.
- [22] Frimayasa, “Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo,” vol. XVII, no. 1, pp. 65–71, 2017.
- [23] H. Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan*, Cetakan Ke. Bandung: Alfabeta, 2011.