

## DAFTAR PUSTAKA

- Adya, B. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Alwasilah, A. C. (2012). *Pokoknya Kualitatif. Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Dunia Pustaka Jaya.
- Ardianto, E. (2019). *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto, E. (2019). *Metodologi Penelitian untuk Public Relation. Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Desain Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik. Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Havied, C. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Imam, G. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kasmir. (2018). *Customer Service Excellent. Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro, M. (2002). *Management Perbankan. Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Kusmayadi, T. (2007). *Pengaruh Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan*. Jepara : STIE STAN Indonesia Mandiri.
- Kuswarno, E. (2013). *Metodelogi Penelitian Komunikasi Fenomenologi*. Bandung: Widya Pajajaran.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Management Pemasaran Jasa. Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maddy, K. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta : Chama Digit.
- Mulyana, D. (2003). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. (2005). *Management Mutu Terpadu Total Quality* . Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rakhmat, J. (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, L. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

- Sugiono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwithi, N. W. (1999). *Pelayanan Prima (Customer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan pada Pusat Pengembangan : Penataran Guru Kejuruan.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Jasa. Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Bandung: Andi Offset.
- Wahjono, S. I. (2010). *Management Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.