

DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. *Teknologi Informasi Administrasi*, Bandung:Alfabeta, 2009.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta, 2020.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.
- Basrowi dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Budiyono. *Pengantar Metodologi Penelitian Pendidikan*.Surakarta: UNS Press, 2017.
- Dodi, Limas. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015.
- E.M. Sangadji dan Sopiah. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013.
- Griffin. *Customer Loyalty*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2005.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty : How To Earn It, How To Keep It*, .Usa: a division of simon and schukers inc, 1995.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Adi Offset, 2000.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Judiari, Josina *Psikologi Konsumen*, Buku Ajar (tidak dipublikasikan) 2010.
- Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya, 2001.
- Maddy, Khairul. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit, 2009.
- Musanto, Trisno. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana meida Advertising Surabaya*.
- Nurdin, Ismail. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Rusydi. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017.

- Sadili, Hasan. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1996.
- Sakuntala, Margareth. *Meraih Kepuasan dan loyalitas Pelanggan melalui Customer Care Excellence (2)*. On-line; <http://:Managemenfile.com> diakses pada 15 Februari 2021.
- Salim dan Syahrur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citrapustaka Media, 2012
- Suchaeri, Heri. *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*. Solo: Tiga Serangkai, 2012
- Suwithi, Ni Wayan. *Pelayanan Prima* .Jakarta: 1996.
- Tanzeh, Ahmed. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras, 2009.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi, 2012.
- Vanessa, Gaffar. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta, 2007.