

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Adya. 2014. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. PT. ElexMedia Komputindo, Jakarta.
- Suseptini, Amelia. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan dan loyalitas tamu hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 50 No.5 September 2017.
- Affandi, Dodi. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Departemen Rekreasi Sari Ater Hotel & Resort Subang*. Barista. Vol. 3 No.1 Juli 2016.
- Kartikasari, Dwi. 2016. *Efektivitas Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma*. Jurnal Manajemen Bisnis.
- Andrianto Saputra, Fajar. 2016. *Pengaruh pelayanan prima dan harga terhadap Loyalitas pelanggan (Studi pada Pelanggan Layanan PT. Pos Indonesia Semarang)*. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Parwitasari, Garda. 2017. *Pengaruh Pelayanan Prima, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Nasabah Tabungan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Purworejo)*. Jurnal Manajemen Bisnis.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Griffin , Jill. 2015. *Customer Loyalty*. Kencana, Jakarta.
- Hardiati. 2011. *Strategi meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfa beta.
- Judiari. 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia*. Gava Media, Yogyakarta.
- Koesmono. 2013. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2011. *Prinsip-Prinsip Manajemen Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Maddy. 2016. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Kata Buku, Jakarta.
- Moenir, Malayu. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara, Jakarta.

Sadili, Samsudin. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Setia, Bandung.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Suparlan. 2013. *Komunikasi Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.