

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2012. *Marketing Management* / Philip Kotler, Kevin Lane Keller. Edisi 14. *Global Edition*. *Pearson Prentice Hall*.
- Kotler, Philip. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran* / Philip Kotler, Gary Armstrong. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Principles of Marketing* / Philip Kotler, Gary Armstrong. Edisi 14. *Pearson Education*.
- Kotler, Philip. 2014. *Principles of Marketing 15th edition* / Philip Kotler, Gary Armstrong. *New Jersey: Pearson Prentice Hall*.
- Lovelock, Christopher. 2011. *Service Marketing, People, Technology, Strategy* / Christopher Lovelock, Jochen Wirtz. *New Jersey: Prentice Hall Upper Sadle River*.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta: Chama Digit.

- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Suyono, R.P. 2005. *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Jakarta: PPM.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*/ Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

#### **Sumber Skripsi, Tesis dan Jurnal:**

- Fisqiyyah, Siti Na'imatul (2014) "*Penerapan Standard Operational Procedure (SOP) & Layanan Prima Perawatan Tubuh Dengan Lulur Tradisional Terhadap Kepuasan Konsumen Di House Of Annisa Salon Muslimas Tuban*". Skripsi, Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya.
- Mayasari, Desy (2015) "*Peran Pelayanan Prima (service excellence) Terhadap Kepercayaan (trust) Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*". Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Sumirat, Muhammad Yogi (2015) "*Pengaruh Pemasaran Interaktif Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Distro Dloops Bandung)*". Skripsi, Universitas Islam Bandung.
- Triana, Dennis Faisal (2016) "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Kesehatan Kota Bandung (Survey Pada Pelanggan BPJS Kesehatan Cabang Utama Bandung)*". Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung.

**Sumber Internet:**

URL: <http://cocoalmuhibb.blogspot.co.id/2015/03/sripsi-analisis-peranan-kualitas-jasa.html>].

Diakses pada (19 Juli 2017)

URL: <http://ciputrauceo.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima>].

Diakses pada (19 Juli 2017)