

DAFTAR PUSTAKA

- AH, Prihartono. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima, Dilengkapi dengan Etika Profesi untuk Kinerja Kantor*. Bandung: Andi Offset.
- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik Dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Almana, LO, dkk. 2018. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan control, Edisi kesembilan, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Prehalindo.
- Kriyantono, Rachmat. 2107. *Teori – Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian Dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Pasolong, Harbani. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, DJ. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence, Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, dkk. 2017. *Pelayanan Prima, Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan Dari A Sampai Z*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa Untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal Dan Hasil Riset Bidang Manajemen Dan Akuntansi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.

PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017

<https://psikologi.undip.ac.id/>