

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta:Gava Media)
- Jurdiardi.2010. *Psikologi Konsumen*. Buku Ajar (tidak dipublikasikan)
- Kasmir.2017. *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktek* (Jakarta:Rajawali Pers)
- Lupiyoadi.2014. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta:Salemba Empat)
- Majid.2011. *Costumer Sevice dalam Bisnis Jasa Transfortasi* (Jakarta:Rajawali Pers)
- Rahmayanti Nina.2013. *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta:Graha Ilmu)
- Rusyidi Mhd.2017. *Customer Excellent* (Jatirejo:Gosyen Publishing)
- Seputar Pengetahuan.2010. *Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli*.  
<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html> (diakses tanggal 29 Juni 2019)
- Sugiyono.2018. *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung:Alfabeta)
- Sri Handayani.2012. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai*. Jurnal Non Eksakta (Volume 4 Nomor 1)
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra.2016. *Service, Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta:Andi)