

DAFTAR PUSTAKA

A.Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Amara Books, Yogyakarta, 2003.

Affifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung, 2012.

Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2010.

Andi Prastowo, *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*, Diva Press, Yogyakarta, 2010.

Annisa Mirandha Hapsari dkk, *Pengaruh Excelent Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Pizza Hut Malang Town Square)*, 2015.

Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta, 2014.

Davi Maysandi, *Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) dan Pelayanan Prima (Service Excellence) Kredit Cepat Aman (KCA) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Unit Layanan Cabang Indarung*, 2015.

Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004.

Deni Irawan dan Edwin Japarianto, *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya*, 2013.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1995.

Dwi Kartikasari dan Dea Ariesta Syafitri, *Efektivitas pelayanan prima (service excellent) terhadap kepuasanpelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan pada toko obat Dewi Farma*,

Erlando, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada SPBU Pertamina 34-12708)*

Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 2000.

_____, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta, 2000.

_____, *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta, 2008.

Farah Mutia Sari, *Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Trust Pada Kepuasan Konsumen Di Perusahaan Taksi PT.Kosti Solo*, 2012.

Fristarika Arum P. dkk, *Analisis pelayanan prima terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada warung lesehan bambu kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember*, 2014.

Hansen dan Mowen, *Manajemen Biaya*, Salemba Empat, Jakarta, 2001.

Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups Sebagai Instrument Penggalan Data Kualitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015.

Herlan Suherlan dan Yono Budhiono, *spikologi pelayanan, media perubahan*, Bandung, 2013.

Ikatan Bankir Indonesia- IBI, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Pemasaran*, BPFE-YOGYAKARTA, Yogyakarta, 2008.

J. paul peter, jerry C. Olson, *perilaku kosumen dan strategi pemasaran*, Jakarta, salemba empat, 2014.

Julian valentino, *Pengaruh pelayanan prima (service excellence) terhadap kepuasan pelanggan di prima swalayan nganjuk*.

Kementrian Pendidikan, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Jakarta, 2011.

Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi*, Pustaka Setia, Bandung, 2012.

M. Nasir, *Metodologi Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998.

Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, Yogyakarta, 2002, hal. 142

Nur Indrianto dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE-YOGYAKARTA, Yogyakarta, 2002.

Nur Indriantoro, *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE-YOGYAKARTA, Yogyakarta, 2002.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.

Siti Munisih, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Apotek Semarang*, 2015.

Sofjan Assauri, *Strategic Marketing*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013.

Sugiyono, *memahami penelitian kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005.

_____, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2004.

_____, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2009.

Suhaji, *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Flexi Di Kota Semarang Dengan Intervening Kepuasan Pelanggan*.

Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2004.

Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, UII Press, Yogyakarta, 2005.

Syaifudin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2001.

Tony Wijaya, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2013.

W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, Grasindo, Jakarta, 2010.

Wibowo, *Manajemen kinerja edisi ketiga*, Rajawali pers, Jakarta, 2013.

Wibowo, *Perilaku Dalam Organisasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015.

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, pustaka setia, Bandung, 2015.