# DAFTAR PUSTAKA

Agtovia Frimayasa. (2017). Konsep dasar dan strategi pelayanan prima (Service Excellent). Cakrawala.

Arikunto. S. (2015). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.

Dwiyanto. (2016). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Semarang)”. Jurnal. Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro. Vol. 11, No. 2.

Fred, R David. (2011). Strategic Management Manajemen Strategi Konsep,. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat

Freddy Rangkuti. (2014). Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Herlambang, S. (2018). Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan. Sleman, Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Husaini Usman. (2015). Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara

Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktek). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Kasmir. (2017). Customer Service Excellent. Jakarta: Rajawali Pers.

Khairul Maddy. (2013). Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Chama Digit. Jakarta

Mangkunegara. P. A. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung. Remaja Rosdakarya

Ni Wayan Suwithi. (2015). Pelayanan Prima (*Costumer Care*). Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan. Jakarta

Nina Rahmawati. (2016). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta : Graha Ilmu

Riani. (2015). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Mediasi Motivasi Kerja (Studi Pada Pegawai Badan Pelaksana Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan Kabupaten Batang. Jurnal. Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Stikubank Semarang. Vol.11, No. 1,

Rusydi, A. (2017). Manajemen Pemasaran. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suwatno. (2019). *Manajeman Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta

Suyanto. (2015). Metode Penelitian Sosial. Jakarata : Kencana Prenanda Media Group.

Tjiptono, F. (2012). Pemasaran Jasa. Penerbit Bayu Media Publishing. Malang

Wibowo. (2011). Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wirawan. (2016). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Produksi Cv. Jaya Abadi Furniture Jepara)”. Jurnal Solid Converter PDF. Vol.2 No.2