

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Afriza, E. F., Arnasik, S., & Hermawan, Y. (2019). Transformasi Kepemilikan dari Swasta ke Pemerintahan: Implementasi Pelayanan Prima Universitas Siliwangi kepada Mahasiswa. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Basir, B. (2019). Implikasi Kualitas Layanan dan Orientasi Pelanggan Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Sebuah Kajian Teoritis). *Jurnal Bosowa Ekonomi*, 9.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hardani dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Haryanto, & Sembiring, H. R. (2021). *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Media Nusa Creative.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lanin, D., Syamsir, & Saputra, B. (2020). Model Pelayanan Pemerintah Daerah yang Memuaskan Pelanggan Internal dan Eksternal Berbasis Total Quality Management. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 54.
- Mariam, I., Latianingsih, N., Purwinarti, T., & Wartiningih, E. (2022). Implementasi Pendekatan Konsep 3A (Attitude, Attention, Action) dalam mewujudkan Pelayanan Prima. *Bhakti Persada Jurnal Aplikasi IPTEKS*.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.

- Munif, A. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Dalam Bidang Administrasi Peserta Didik Melalui Aplikasi Smart Solution. *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*.
- Nugraha, R. N. (2022). Peran Reception Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 285.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021, Maret 17). Retrieved from Siaran Pers: <https://ombudsman.go.id/pers/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2021--layanan-pemda-paling-banyak-dilaporkan-masyarakat>
- Pamekas, M. (2021). *Pelayanan Prima*. Klaten: Lakeisha.
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sastradiharja, E. J., & Kurniasari, D. (2022). Implementasi Excellent Service di Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Sebagai Pelanggan Jasa Pendidikan di Era Pandemi Covid 19. *Jurnal Pendidikan Islam*.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Porworejo Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media .
- Silaen, N. R. (2021). *Kinerja Karyawan*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Simbolon, A. M., Sabri, A., & Sermal. (2022). Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsudin, & Pratiwi, A. (2019). Pelayanan Prima Front Office Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan External pada NEC Utan Kayu Jakarta. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*.
- Tjiptono , F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wiyani, N. A. (2020). Menciptakan Layanan PAUD yang Prima Melalui Penerapan Praktik Activity Based Costing. *Jur. Ilm. Kel. & Kons.*

Zukarnain , W., & Sumarsono, R. B. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

