

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Kasmir.2005. *Etika Customer Service*.Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Theo Gilbert-Jamison. 2005. *The Six Principles of Service Excellence*. USA Bloomington, Indiana : Author House.

JURNAL

- Asih, N.S.2016. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2).
- Bates, K., Bates, H. and Johnston, R. (2003), "Linking service to profit: the business case for service excellence", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 14 No. 2, pp. 173-183. <https://doi.org/10.1108/09564230310474147>
- Dorsch, M.J.; Swanson, S.R.; and Kelley, S.W. 1998.*The role of relationship quality in the stratification of vendors as perceived by customers*.*Journal of the Academy of Marketing Science* 26(2), hal 128-142.
- Ford, R. C./Heaton, C. P./Brown, S. W. (2001): *Delivering Excellent Service: Lessons from the Best Firms*, in: *California Management Review*, Vol. 44,No. 1, pp. 39–57.
- Hakim, Luqman.2015. PERAN KAPABILITAS KOORDINASI DAN BOUNDARY-SPANNER UNTUK MENGUATKAN DAYA SAING NASIONAL DI ERA GLOBALISASI. *Gema Keadilan, Edisi Jurnal (ISSN: 0852-011) 2:1-16*
- Johnston, R. (2004), "Towards a better understanding of service excellence", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 14 No. 2/3, pp. 129-133. <https://doi.org/10.1108/09604520410528554>

- Jun, S.E., and Chung, K.H., A.2006.study on the factors of Internet shopping site affecting customer's e-satisfaction, e-loyalty, and repurchasing intention, *Journal of Internet Electronic Research* 6(2):133-158.
- Kurniawati, Rizka A, Ari K., Yusi t. M.2018. Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 2 (3)
- Lumbantobing, Victor M.2015.PERANAN KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LINTAS SEMESTA SURABAYA.*Jurnal Komunikasi* Vol. IX. No. 1.
- Rahadi, Dedi R.2011. Pengaruh Karakteristik Website Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Informasi Politeknik Telkom* 1(1)
- Setiyono, W. and Yunanto, M., 2012. Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kc Bank Dki Syariah Wahid Hasyim).
- Yanti, Dwi N. P.2013. KUALITAS KOMUNIKASI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI PT. INDOSAT, TBK BALIKPAPAN.*eJournal Ilmu Komunikasi*, 2013, 1 (2): 39-54

SKRIPSI

- Rahayu, Retno S.2018.Pengaruh Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Ningrum, Ervina.2016.Peranan *Customer Service* dalam Manajemen *Komplain BPD Card*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Walisongo Semarang.
- Chasanah, Sri A.2015.Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga).Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.