

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep. 2004. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kasmir. 2006. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 1994. Manajemen Pemasaran (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan). Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip. 2006. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Kesebelas. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Kotler, Philip. 2011. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran. Jilid 2. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Pasalong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lisan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksa