

DAFTAR LITERATUR

- Anam Achmad Syaiful, (2016) *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan CV. Next Tour and Travel Pamekasan)*.
- Arisutha, Damartaji, (2015). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Barata, Ateb Adya, 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT.Elek Mediakomputindo.
- Deny Indrawan Saputra, (2018), *Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabruur Mandiri) Surabaya*.
- Fandy Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Geni Prayogi, (2018), *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2015). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kheng, L. L. (2010). *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia*. International Journal of Marketing Studies. Vol. 2, No. 2.<http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijms/article/viewFile/8110/6148>. Diakses 20 Juni 2015.
- Kotler, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Maddy, Khairul, (2009), *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta; Chama Digit.
- Manap, Abdul. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Martul, Shadiqqin, (2014). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Parasuraman. (2001). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, Jurnal of Marketing, Vol 60.
- Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sofian Assauri. (2013). *Manajemen Pemasaran*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Stanton, William J. (2012). *Prinsip Pemasaran*. Cetakan Ketujuh. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sunyoto, Danang. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suwithi, Ni Wayan, (2015), *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta.
- Swasta, Basu. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Library.
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Nur Dwi Jayanti, (2016), *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibless) Di Legend Premium Coffe Yogyakarta*.