

## Daftar Pustaka

### Sumber buku:

- Amelia Yulinsa, “Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor cabang pembantu cipulir”, Skripsi.
- Andriana, Atik. 2010. Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Cv. Mufidah).
- Ardianto, E. (2011). *Handbook of Public Relations: Pengantar Komprehensif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Barata, Atep Adya, Dasar-dasar Pelayanan Prima, cetakan ketiga, Penerbit: Elex Media Komputindo, Jakakarta,2006.
- Boediono, Pelayan prima perpajakan, PT Rineka Cipta, Cetakan pertama, Jakarta 2003.
- Bogdan dan Taylor dalam Lexy J. Moleong. 2005. Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung: Remaja Rosdakarya).
- Erlando (2010) meneliti mengenai Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada SPBU Pertamina 34-12708). Universitas Hasanuddin,2010.
- Faisal, Sanafiah. dalam Sugiono. 2010. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. (Bandung: Alfabeta).Ardianto, E. (2011). *Handbook of Public Relations: Pengantar Komprehensif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gassing, S. S. (2016). *Public Relations*. Yogyakarta: Andi offset.
- Moenir, manajemen pelayanan umum di indonesia (Jakarta: Bumi Aksara,2000.
- Nurtjahjani, F. (2018). *Public Relation Citra dan Praktek*. Malang: Polinema Press.
- Pipit Rospita Ningsih, “Konsep Pelayanan Prima bagi Customer Service BMT Assyafiah Kota Gajah”, Tugas Akhir, Perpustakaan IAIN Metro
- Sugiono, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2016.

Rezky Andryana Raden, Analisis Standar Pelayanan Prima Customer Service dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar, Universitas Hasanuddin, 2011.

Sutopo, Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta, 2010.

### **Sumber jurnal:**

Datuela, A. (2013). Strategi *Public Relations* PT. Telkomsel Branch Manado Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan. *Journal Acta Diurna*. 1 (2).

Silvia, F. (2016). Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. Makassar: Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar.

Suminar, R. (2017). Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswadi Sempo SIP Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari* Vol. 4 No. 2 - Juni 2017, 1-13.

Syafrida. (2020). Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia. *Salam Jurnal Sosial Budaya Syari* Vol 7 No. 6, 495-508.

Tismayuni, D. A. (2020, Mei 25). Peningkatan Standar Pelayanan Publik di Tengah Pandemi Corona. Diambil kembali dari <https://ombudsman.go.id>: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-standar-pelayanan-publik-di-tengah-pandemi-corona>

### **Sumber Website:**

Catriana, E. (2020). Mau Kirim Masker? JNE Berikan Diskon Ongkir 50 Persen. Dikutip melalui: <https://money.kompas.com/read/2020/03/31/114200226/mau-kirim-masker-jne-berikan-diskon-ongkir-50-persen>

Dehotman, F. (2020). JNE Berkolaborasi dengan Adib Hidayat Kirim Bantuan 10 Ribu Masker untuk Paramedis Covid-19. Dikutip melalui:

<https://jabar.tribunnews.com/2020/04/02/jne-berkolaborasi-dengan-adib-hidayat-kirim-bantuan-10-ribu-masker-untuk-paramedis-covid-19>

Instagram JNE Pembagian Masker. Sumber: [https://www.instagram.com/jne\\_id/](https://www.instagram.com/jne_id/)

Ismoyo, B. (2020). 6 BUMN Berduyun-duyun Sumbang Bantuan Tangkal Covid-19. Dikutip Melalui: <https://www.wartaekonomi.co.id/read278109/6-bumn-berduyun-duyun-sumbang-bantuan-tangkal-covid-19/0>