

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri Sofjan, Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1999.
- AS. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum, Bumi Aksara, Jakarta, 2001.
- Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif, Prenada Media Group, Jakarta, 2007.
- Dedy Mulyana, Metode Penelitian Kualitatif, Cet. 17, Remaja Rosda Karya Offest, Bandung, 2009.
- Dept. Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahnya, Dept. Agama, Jakarta, 1982.
- Ekotama, Suryono, Cara Gampang Bikin standard Operating Prosedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata. Media Presindo, Yogyakarta, 2011.
- Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang, 2008.
- Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, ANDI, Yogyakarta, 2004
- <https://binrohrsij.wordpress.com/2014/01/11/196/>, Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam, diakses 15 Juni, 20:21 WIB.
- J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
- Joko Subagyo, Metode Penelitian dalam teori dan praktek, Jakarta, Rineka Cipta, 1999.
- Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif, Cet. 7, Remaja Rosda Karya Offest, Bandung, 2009.
- Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2008.
- Lupiyoadi Dan Rambat, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Marzuki, Metode Penelitian Riset, BPFE UII, Yogyakarta, 1995.
- M Noor Rochman Hadjam, "Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi)," No.2. 2001.
- Nasution Nur M, Manajemen Mutu Terpadu, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005.
- Nasution, M.N, Total Service Management "Manajemen Jasa Terpadu", Edisi Pertama, Gahalia Indonesia, Bogor Selatan, 2004.
- Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010.
- Noeng Muhadjir, Metode Penelitian Kualitatif, Rake Sarasin, Yogyakarta, 1996.
- Nur Indianto dan Bambang Supono, Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen ,BPFE, yogyakarta, 2002.
- Philip Kotler dan Gary Amstrong, Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta, 1998.
- Poerwadarminta, W. J. S, Kamus Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta. 1982.

Prof. Dr. Mts. Arief, M.M., MB.A., C.P.M., Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan, Banyumedia Publishing, Malang, 2007.

Ratminto dan Atik Winarsih, Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.

Reni Wulandari dan Endang Sulistianingsih, "Implementasi Standar Operasional Dan Prosedur Pelayanan Perizinan." Jurnal Administrasi Pembangunan, Vol 1, No 3. 2013.

Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung, alfabeta, 2007.