

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, S., Krishna Erramilli, M., & Dev, C. S. (2003). *Market orientation and performance in service firms: role of innovation. Journal of Services Marketing, 17*(1), 68–82.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam, 3*(1), 1–17.
- Cindara, D. G. (2019). *Evaluasi Kualitas Layanan Terhadap Maskapai Penerbangan Citilink.*
- Djaslim, S. (2003). *Manajemen pemasaran. Bandung: Linda Karya.*
- Djoko, P. (2006). *Komunikasi Bisnis. Jakarta: Erlangga.*
- Fisher, R. T. (2001). *Role Stress, the Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance. Behavioral Research in Accounting. <https://doi.org/10.2308/bria.2001.13.1.143>*
- Fitriana, R., Saragih, J., & Firmansyah, M. A. (2016). *Business intelligence system model proposals to improve PT GIA's service quality. Proceeding of 9th Intl Seminar on Industrial Engineering and Management. Padang, Indonesia.*

Freddy, H. T. R., Achmad, W., & Nasution, M. S. (2022a). *The Effectivity of Public Services Based on Smart Goverment In Bukit Raya District Pekanbaru City. Journal of Governance, 7(1), 239–259.*

Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). *Defining consumer satisfaction. Academy of Marketing Science Review, 1(1), 1–22.*

Gronroos, C. (1990). *Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. Journal of Business Research, 20(1), 3–11.*

Hart, D. W., & Thompson, J. A. (2007). *Untangling employee loyalty: A psychological contract perspective. Business Ethics Quarterly, 17(2), 297–323.*

Hasanah, F. (2016). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan. *Jurnal KELUARGA, 2(1).* <https://core.ac.uk/download/pdf/230376964.pdf>

Husein, U. (2003). *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.*

Juaini, M., Rusdarti, R., & Sudana, M. (2016). Supervisi akademik berbasis pelayanan prima pada guru SMA di Kabupaten Lombok Timur. *Educational Management, 5(1), 55–63.*

Juliandi A, Irfan, Manurung S. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi.* Medan: UMSU Press.

Kartikasari, D., & Syafitri, D. A. (2016). Efektivitas Pelayanan Prima ( *Service Excellence* ) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 1–5.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*. edisi.

Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Pearson London.

Leidner, D. E., & Kayworth, T. (2006). *A Review of Culture Toward a Theory of Information Culture Technology*. *MIS Quarterly*, 30(2), 357–399.

Leon, S., & Martín, J. C. (2020). *A fuzzy segmentation analysis of airline passengers in the US based on service satisfaction*. *Research in Transportation Business & Management*, 37, 100550.

Lewis, R., & Booms, B. (1983). *They are marketing aspects on of service quality*. Berry, LL, Shotok, GL y Upah. GP (Eds.). *Emerging Perspectives on Services Marketing AMA Chicago*, 10–99.

Merdiaty, N., & Aldrin, N. (2022). *Effect of Brand Experience on Customer Engagement Through Quality Services of Online Sellers to Students in Bekasi*. *Frontiers in Psychology*, 12, 6073.

Olson, J. C., & Dover, P. A. (1979). *Disconfirmation of consumer expectations through product trial*. *Journal of Applied Psychology*, 64(2), 179.

Parasuraman, A. (2002). *Service quality and productivity: a synergistic perspective. Managing Service Quality: An International Journal*, 12(1), 6–9.

Periantalo, J. (2016). *Penelitian kuantitatif untuk psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rahmayanti, D., & Afandi, I. (2014). Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Lingkungan Kerja, Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: Operator Welding 1A, PT. XYZ Motor). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 13(1), 556–561.

Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2005). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sarkawi, D., Oktaviani, A., Priadi, A., & Khansa, T. (2018). Analisis Pelayanan Prima Atas Kepuasan Konsumen pada Apotek K24 Bambu Apus Jakarta Timur.

Sihombing, D. A., & Ningsih, J. F. (2019). Analisis Niat Perilaku Konsumen Pada Restoran Cepat Saji di Kota Batam Pada Masa Pandemi Covid-19. 05(1), 1–12.

Song, L. Z., Song, M., & Di Benedetto, C. A. (2009). *A staged service innovation model. Decision Sciences*, 40(3), 571–599.

Sugiyono, D. (2017). *Prof, Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta Bandung.

Sugiyono, M. P. P. (2007). Pendekatan Kuantitatif. *Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Syachadi, N. D., & Widyastuti. (2021). Pengaruh *experiential marketing* terhadap niat mengunjungi kembali di rumah makan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1–13.

Thill, J. V, Bovée, C. L., & Cross, A. (2005). *Excellence in business communication*. Pearson Prentice Hall Upper Saddle River, NJ.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality, dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Usmadi, U. (2020). Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Homogenitas Dan Uji Normalitas). *Inovasi Pendidikan*, 7(1).

Wahyudi, S. T. (2017). *Statistika Ekonomi: Konsep, Teori, dan Penerapan*. Universitas Brawijaya Press.

Warnanti, A. (2018). Strategi Bersaing Maskapai Penerbangan Citilink Indonesia. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economics, Accounting, Management and Business*, 1(1), 11–20.

Wirtz, J., & Zeithaml, V. (2018). *Cost-effective service excellence*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 46, 59–80.

Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Jurnal Manajemen*.

Bisma & Rina, (2020). Pengaruh Net Interest Margin (NIM) Terhadap Return on Asset (ROA) Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan

Banten Tbk Periode 2013-2017. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(1), 78-87.

Sidharta, (2020). Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) Thibau & Kelley.

Rian, V. A., Rizqi, M., & Norhabiba, F. (2021). Aktivitas Komunikasi Interpersonal Barista dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Pelanggan. *Communication*.

Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II

Syamsudin, & Pratiwi, A. (2019). Pelayanan Prima Front Office Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan External Pada NEC Utan Kayu Jakarta. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*.

Suhartono, Nur, E. P., Hakim, L., & Hartanti. (2019). Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik*.

Ravitaningsun, A. S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air di Yogyakarta.

Naibaho, D. E., Sipayung, R., & Tanjung, D. S. (2020). Hubungan Disiplin Belajar Dengan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Matematika Kelas V Di SD Negeri 24 Tanjung Bunga. *School Education Journal*.