

## DAFTAR PUSTAKA

- Asean-oceania.jdpower.com. (2019). *Service Centres Fail to Stand Out Despite Record-High Customer Satisfaction Scores, J.D. Finds* (Issue July).
- Asif, M., & Gouthier, M. H. J. (2014). What service excellence can learn from business excellence models. *Total Quality Management and Business Excellence*, 25(5–6), 511–531. <https://doi.org/10.1080/14783363.2013.839348>
- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Perwira Redi, A. A. N. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2). <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima* (L. R. Toruan (ed.)). PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Buttle, F. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools* (Pertama). Bayumedia Publishing.
- Cook, S. (2008). *Customer Care Excellence: How to Create an Effective Customer Focus* (5th ed.). Kogan Page Publishers.
- Gakindo. (2020). *Layanan Purnajual Topang Industri Otomotif di Masa Pandemi*. Gaikindo.or.Id. <https://www.gaikindo.or.id/layanan-purnajual-topang-industri-otomotif-di-masa-pandemi/>
- Gary Armstrong, P. K. (2016). *Principles of Marketing* (Sixteenth). Pearson Education.
- Johnston, R. (2004). Towards a better understanding of service excellence. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(2), 129–133. <https://doi.org/10.1108/09604520410528554>
- Kevin Lane Keller, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Ketu). Penerbit Erlangga.
- Laut Merta Jaya, I. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Edisi Pert). Penerbit QUADRANT.
- Lovelock Christopher, et all. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi* (I. N. Sallama (ed.); 7th ed.). Penerbit Erlangga.
- Missy Bremila, Matondang, V., & Hendra. (2022). Comparison Analysis of Indomaret Brand Equity With Alfamart (Wiliam Iskandar). *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(4), 544–552. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i4.1082>
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, 1(2), 17–30.
- Prajarini, D., & Sayogo, D. (2021). Pengaruh Desain Post Instagram Terhadap Minat Pembelian Produk Umkm Kedai Kopi Di Kabupaten Sleman. *ANDHARUPA: Jurnal Desain Komunikasi Visual & Multimedia*, 7(01), 187–199. <https://doi.org/10.33633/andharupa.v7i01.4139>
- Prayogi, G. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada PT.Kai Subdivre Iv Tanjung Karang). *Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 102.
- Rahayu, R. S. R. I., Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2018). *Pengaruh Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening ( Studi Kasus : Bni Syariah Kc Semarang ) Skripsi*.
- Rahayu, W. S. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Dan Harga

- Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Fanybella Resto Dan Café Di Mtc Giant Panam Di Tinjau Menurut Ekonomi Islam. In *Orphanet Journal of Rare Diseases* (Vol. 21, Issue 1).
- Rangkuti, F. (2017). Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan ... - Freddy Rangkuti - Google Buku. In Mahardika (Ed.), *Gramedia Pustaka Utama*.
- Sjaklif Vincent, D. (2022). The Influence Of Brand Equity On Consumer Purchase Decisions (Study Case On Tokopedia E-Commerce). *International Journal of Economic and Business Applied*, 1(1), 231–243. <https://doi.org/10.1108/07363761311290849>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); Kedua). Alfabeta.
- Supranto, L. N. (2016). *Petunjuk praktik penelitian ilmiah untuk menyusun skripsi, tesis dan disertasi* (Edisi 4). Penerbit Mitra Wacana Media.
- Syara, A. R., & Handayani, J. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bri Kantor Cabang Kendal. *Keunis*, 8(2), 135. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i2.2113>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran (Ke-4)*. Penerbit Andi.
- Wijaya, Y. (2019). Pengaruh After Sales Service Terhadap Repurchase Intention Melalui Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Pt Damai Sejahtera Abadi(Ufo Elektronika) Surabaya. *Agora*, 7(1), 287092.
- Winih, T. S. (2021). *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Swalayan Ismart Ponorogo*.