

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk. (2012). *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima* ++
Perpustakaan. Jakarta: CV Sagung Seto
- Adzany, Kurnia. (2014). Pelayanan Prima. Diakses pada 15 Agustus 2017 dari
http://kurniadzanyfib13.web.unair.ac.id/artikel_detail96329Psikologi%20Pelayanan-Pelayanan%20Prima.html.
- Arikunto, Suharsimi.(2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.
Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi
Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi
Aksara.
- Arikunto, Suharsimi.(2013). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media
Komputindo.
- Barata. (2014). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media
Komputindo.
- Fandy dan Anastasia. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
Offset.
- Fandy dan Anastasia. (2015). *Pelanggan Puas?*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Fandy dan Gregorius. (2005). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
Offset.
- Fandy dan Gregorius. (2011). *Service Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta:
CV Andi Offset.
- Haryanto (2010) Pengertian Remaja Menurut Para Ahli. Diakses pada 28
September 2017 dari <http://belajarpsikologi.com/pengertian-remaja/>.
- Herlambang, Susatyo. (2014). *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran)*.
Yogyakarta: Gosyen.

- Hisyam. (2013). Identifikasi Ciri-Ciri Perkembangan. Diakses pada 28 September 2017 dari <http://hisyamjayuz.blogspot.co.id/2013/12/identifikasi-ciri-ciri-perkembangan.html>.
- Komar. (2010). *Modul Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. (2014). *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi. Rambat. (2001). *Edisi pertama. Manajemen pemasaran jasa. Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maddy, Khairul. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Kata Buku.
- Monks, 2009. Tahap Perkembangan Masa Remaja. *Medical Journal New Jersey Muagman, 1980. Defenisi Remaja*. Jakarta: Grafindo Jakarta
- Prasetyorini, Retno. (2012). *Modul Pelayanan Prima untuk SMK dan Kelompok Bisnis*. Temanggung: Guruvalah.
- Radiarsa Saputra. (2008). Tanggung Jawab Pelanggan Karyawan Pemegang Saham Lingkungan dan Komunitas. Diakses pada 08 Agustus 2017 dari <https://www.slideshare.net/RandiarsaSaputra/tanggung-jawab-pelanggan-karyawan-pemegang-saham-lingkungan-dan-komunitas>.
- Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani (2008). *Bauran Pemasaran Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siti Wahidah, dkk. (2013). *Pelayanan Prima*. Medan: Unimed.
- Sudjana (2005). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sudjana. (2009). *Metoda Statistika*. Bandung: PT Tarsito Bandung.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Thesis Binus. (2001). Bab 2. Di akses pada 07 juli 2017 dari <http://thesis.binus.ac.id/doc/Bab2/2012-2-00877-HM%20Bab2001.pdf>.
- Yanti. (2013). Kategori Umur Menurut Depkes. Diakses pada 28 September 2017 dari <http://borupangggoaran.blogspot.co.id/2013/04/kategori-umur-menurut-depkes.html>.