

Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Kasir Di Toserba Griya Pasteur Bandung

Sri Widaningsih

Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi
Sekolah Tinggi Keguruan Ilmu Pendidikan Pasundan Cimahi
E-mail: wsrik.bun79@gmail.com

Abstrak : Berbelanja menjadi salah satu aktivitas dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, dan tempat berbelanja yang nyaman dan mampu memberikan pelayanan primalah yang menjadi tujuan masyarakat dewasa ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pelaksanaan pelayanan prima pada kasir di Toserba Griya Pasteur. Metode yang adalah metode deskriptif, metode deskriptif ini adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Teknik pengumpulannya datanya melalui studi kepustakaan, studi lapangan yang terdiri observasi dan wawancara, serta studi dokumentasi. Hasilnya adalah pelayanan prima yang dilakukan di toserba Griya Pasteur sudah berjalan dengan baik dan menggunakan SOP A3 yaitu *attitude, Attention, dan Action*, dimana seluruh pelaksanaannya tentunya disesuaikan dengan SOP yang telah ditetapkan pihak perusahaan dan tentunya sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kasir

PENDAHULUAN

Berbelanja dewasa ini menjadi fashion tersendiri dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari - hari. Kebutuhan masyarakat akan tempat berbelanja semakin hari semakin meningkat, akhirnya diwujudkan oleh para pelaku bisnis retail swasta Indonesia yang mengkhususkan dirinya pada bisnis pasar modern yang kita kenal dengan group ritel seperti Matahari, Hero, Yogya, Indomart, dan lain-lain. Bentuk usaha ini ternyata banyak diminati masyarakat baik yang berada di kota maupun yang berada didesa, biasanya sebagian masyarakat lebih banyak memilih tempat berbelanja di mall-mall terdekat dilingkungan sekitar dibandingkan harus berbelanja dipasar tradisional, mereka juga lebih memilih tempat yang baik dan nyaman meskipun dengan penawaran harga yang sedikit mahal daripada pasar tradisional.

Harga yang mahal bukan menjadi halangan bagi masyarakat untuk berbelanja, namun kenyamanan pelayananlah yang mereka cari. Disinilah tugas produsen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap pelanggannya. Maka jika tidak ingin mereka lari, kita harus dapat memberikan pelayanan prima yang memuaskan. Pelayanan prima harus mampu dilakukan dengan baik oleh para karyawan atau sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas sehingga kualitas pelayanan dapat tetap terjaga. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan harus di mulai dari para karyawannya yang mempunyai rasa tanggung jawab pada pekerjaannya. Dimana komunikasi antar divisi dan antar bagian harus tetap terjaga dengan baik agar meminimalisir adanya kesalahan di area yang dapat menimbulkan konsumen tidak puas akan pelayanan yang diberikan.

Yogya merupakan salah satu perusahaan *retail* yang cukup ternama di Indonesia, yang menjual berbagai macam perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Harga yang ditawarkan relatif cukup murah dengan promosi yang menarik. Toserba Griya yang berada dikawasan Pasteur Bandung merupakan tempat berbelanja yang nyaman dan luas dengan dilengkapi adanya tempat rekreasi untuk anak-anak, sehingga para orang tua lebih aman dan nyaman dalam berbelanja. Produk-produk yang dijual beranekaragam dengan harga terjangkau.

Pelayanan prima menjadi ujung tombak yang ditawarkan pihak Toserba Griya Pasteur. Namun kenyataannya masih ada beberapa keluhan dari para pelanggan terutama dari pelayanan kasir. Pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang berkualitas, suatu layanan dapat dikatakan berkualitas apabila layanan yang diberikan suatu perusahaan dapat memuaskan para pelanggannya dan dapat memberikan kepuasan kerja terhadap karyawannya dengan begitu tingkat penjualan yang diharapkan oleh suatu perusahaan dapat tercapai dan utamanya dapat membuat konsumen menjadi loyal dan setia pada perusahaan. Ada dua tujuan yang harus dicapai dalam melaksanakan itu semua yaitu, konsumen terpuaskan dan pihak Toserba Griya Pasteur dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Untuk mencapai tujuan tersebut maka pihak ritel harus menerapkan standar yang inovatif dan kreatif pada setiap kasirnya.

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Prima

Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Bentuknya seperti ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan tanggung jawab. Semua tidak terlepas terhadap tiga komponen penting yaitu adanya *attitude*, *skill* dan *knowledge* yang berakhir pada kompetensi yang handal sebagai aparatur pemerintah. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan,dkk.,1995:646) menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain", atau kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut ada beberapa karakteristik pelayanan yang harus sesuai agar proses pelayanan dapat tercapai, diantaranya sebagai berikut :1) tanpa wujud (*service intangibility*), 2) keterikatan jasa layanan dan penyedia jasa tidak dapat di pisahkan (*sercive inseparability*), 3) variabilitas layanan (*sercive variability*), dan 4) Pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*)(Philip Kotler, 2009).

Pelayanan lainnya yang sering menjadi fokus utama layanan adalah pelayanan publik. Pelayanan publik yang dimaksud sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:2) adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima penerima maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Sejalan dengan Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007:2) memaknai bahwa "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu *environmental service*, *development service* dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*). Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam kemajuan sebuah organisasi. Aktifitas pelayanan tidak hanya sekedar sebuah kegiatan melayani pelanggan tetapi juga pemenuhan konsep-konsep pelayanan yang prima. Pemenuhan konsep-konsep pelayanan prima merupakan salah satu indikator penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan oleh organisasi. Konsep pelayanan prima berlaku bagi seluruh elemen dalam organisasi, sehingga tidak hanya pimpinan saja yang perlu menguasai konsep pelayanan prima. “Hakikat pelayanan prima / layanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan”. Secara luas pengembangan budaya pelayanan prima menjadi A6 dan keenam hal tersebut merupakan hal yang harus terus menjadi fokus utama pelayanan, yaitu :

- a. Kemampuan (*Ability*) merupakan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relations sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi/perusahaan.
- b. Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
- c. Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- d. Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- e. Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- f. Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk mmenghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan (Atef Adya Barata, 2003).

Selain sikap, perhatian, dan tindakan pelayanan prima juga dapat dijelaskan berdasarkan konsep kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. Keenam konsep tersebut saling memberikan pengaruh terhadap berlangsungnya proses pelayanan prima.

Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima juga dapat di pandang sebagai:

- a. Yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- b. Memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
- c. Memiliki standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
- d. Memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan (Nina Rahmayanti, 2013).

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang prima merupakan pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan. Pelayanan harus memiliki standar kualitas yang baik. Pelayanan juga dapat diartikan

sebuah proses pengenalan dan pengembangan pribadi karena dalam memberikan pelayanan seorang pemberi layanan harus melakukan perbaikan terhadap diri sendiri.

Tujuan Pelayanan prima

Tujuannya adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Bagi perusahaan, pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja mengecewakan pelanggannya (Daryanto, 2014).

Manfaat

Manfaatnya adalah untuk peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Indikator diantaranya adalah tampil ramah, sopan dan penunh hormat, yakin, rapih, ceria, senang memaafkan, bergaul, belajar dari orang lain, wajar dan menyenangkan orang lain (Indonesia. Kantor Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, 1993).

Prinsip pelayanan prima

- a. Mengutamakan pelanggan.
- b. Sistem yang efektif.
- c. Melayani dengan hati.
- d. Perbaikan yang berkelanjutan.
- e. Memberdayakan pelanggan (Indonesia. Kantor Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, 1993).

B. Kasir

Kasir menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah seorang pemegang kas (uang) atau orang yang bertugas menerima dan membayarkan uang (Dendy Sugono, 2008). Selain istilah kasir, ada juga istilah kassa. Keduanya mempunyai perbedaan. Kasir adalah orangnya, sedangkan kassa adalah tempatnya. Profesi kasir di toko *retail* atau mini market adalah seseorang yang pekerjaannya menerima uang pembayaran saat pembelian produk barang atau jasa dan melakukan pengembalian uang sisa pembayaran, sekaligus menyerahkan produk barang atau jasa kepada pelanggan (konsumen) di loket-loket kasir di suatu *super market, hotel, mall, mini market, restaurant*, rumah sakit, ataupun *departement store* (Tjiptono, 2013). Selain itu, seorang kasir juga melakukan perhitungan jumlah total penjualan per hari, per minggu ataupun per bulan serta mengenali barang yang paling laris terjual.

Tugas dan kewajiban kasir diantaranya melakukan;

- a. Penjualan dan pembayaran.
- b. Pencatatan atas semua transaksi.
- c. Membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai suatu produk.
- d. Proses transaksi pelayanan jual beli serta melakukan pembungkusan.
- e. Pengecekan atas jumlah barang pada saat penerimaan barang.

- f. Pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada atasan.
- g. Pengecekan atas stok bulanan.

Kewajiban kasir adalah melakukan;

- a. Perhitungan secara teliti agar tidak terjadi selisih antara produk dan uang yang ada dengan laporan yang dibuat.
- b. Pembukuan dengan baik dan benar.
- c. Mampu berkomunikasi
- d. Terampil dalam melayani konsumen (Sujana, 2014).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif, metode deskriptif ini adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Sugiono, 2014). Metode ini menggunakan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memaparkan dan menggambarkan secara jelas suatu gejala yang terjadi dalam suatu bidang pekerjaan yang ditunjang dengan hasil observasi dan wawancara secara langsung ditempat penelitian (Sugiono, 2015). Kemudian data dan informasi yang diperoleh penulis diolah dan ditinjau dengan menggunakan dasar teori yang ada untuk mencapai suatu kesimpulan dalam penelitian (Lexy J. Moleong, 2018).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi pustaka, studi lapangan, dan studi dokumentasi. Studi lapangan terdiri dari observasi, wawancara. Adapun lokasi penelitian adalah di PT. Akur Pratama cabang Griya Pasteur yang berada Jln. Dr. Djundjuran No 115, Bandung, Jawa Barat, 40174, Telp. 022 – 6020480.

PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan pelayanan prima pada kasir di Griya Pasteur Bandung

Pelaksanaan pelayanan konsumen di Griya Pasteur dimulai pada pukul 07.00 hingga 22.00 WIB. Untuk bagian kasir sendiri di bagi menjadi 3 shift yaitu pagi mulai dari pukul 07.00-14.30, siang mulai dari 11.00 hingga 20.00, dan sore 14.30 hingga 22.00 WIB. Untuk kasir di Griya Pasteur Bandung sudah memiliki standart pelayanan tersendiri, dimana mereka harus datang 10 menit lebih awal dari jam kerja karena harus menghitung uang modal untuk kembalian sebanyak Rp 1.000.000,- yang terdiri dari pecahan Rp 20.000,- sebanyak Rp 300.000,-, pecahan Rp 10.000,- sebanyak Rp 300.000,- dan pecahan Rp 5.000,- sebanyak Rp 100.000,- pecahan Rp 2.000 sebanyak Rp 200.000,- pecahan Rp 500,- sebanyak Rp 80.000,- pecahan Rp 200,- sebanyak Rp 10.000,- dan pecahan Rp 100,- sebanyak Rp 10.000.

Setelah menghitung modal kasir disarankan untuk menandatangani daftar hadir yang sudah tersedia di kassa masing-masing tempatnya hari itu, dimana setiap kasir ditempatkan di tempat yang berbeda.

Tibanya waktu pelayanan kasir harus memberikan pelayanan maksimal sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Pelayanan prima yang diberikan selayaknya mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang layak hal ini sesuai dengan hasil beberapa penelitian tentang pelanana prima yang dapat memeberi dampak positif terhadap berbagai hal diantaranya kinerja (Melly Siagawati; Angga Muhaimin, 2018), peningkatan pendapatan (Yuyun Taufik, 2018), meningkatnya kepuasan pelanggan (Unik Desthiani, 2020), meningkatnya mutu layanan (Syamsu Alang, 2020) dan loyalitas

pelanggan(Suhartono et al., 2019) . SOP yang standar adalah SOP yang sesuai dengan pelayanan prima berdasarkan konsep A3 yaitu :

a. *Attitude* (Sikap)

Sikap seorang kasir kepada konsumen harus ramah dan sabar. Dengan memberikan sikap ini kepada konsumen maka akan meminimalisir komplain konsumen kepada kasir. Memberikan 3S yaitu senyum, salam dan sapa. Memberikan senyuman kepada konsumen pada saat konsumen menghampiri area kassa, memberikan salam kepada konsumen dengan mendekatkan tangan kanan kasir ke dada sebelah kiri kasir, dan menyapa konsumen dengan mengucapkan selamat pagi atau selamat siang.

b. *Attention* (Perhatian)

Kasir harus memberikan perhatian kepada konsumennya, saat kasir melihat konsumen membutuhkan bantuan karena barang belanjaan konsumen tersebut terlalu banyak dan hanya menggunakan satu kantong plastic, maka kasir memberikan perhatian dengan menawarkan kantong plastic baru untuk membagi dua barang belanjaan tersebut.

c. *Action* (Tindakan)

Tindakan kasir pada saat melayani konsumen yaitu dengan menyapa konsumen konsumen pada saat konsumen mendatangi area kassa dengan mengucapkan salam seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat malam, mengucapkan nama dan menanyakan member, seperti “selamat pagi dengan saya gia, ada member yogyanya?”. Kasir pun harus menyebutkan total jumlah belanjaan konsumen, menyebutkan uang yang diberikan konsumen, menyebutkan uang kembalian yang diterima konsumen dan mengucapkan terima kasih dengan sebaik dan seramah mungkin (Nina Rahmayanti, 2013).

2. Hambatan Pelaksanaan pelayanan prima

Beberapa hambatan yang dihadapi perusahaan Griya Pasteur Bandung seperti yang penulis uraikan di bawah ini :

- a. Kurangnya pengetahuan kasir terhadap pelayanan prima.
- b. Kasir yang kurang teliti dalam melayani kebutuhan konsumen.
- c. Kurang puasanya konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh kasir.
- d. Kurang mengertinya kasir tentang SOP pelayanan prima.
- e. Terlambatnya kasir memberikan informasi promo kepada konsumen.

3. Solusi dalam mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan prima

Solusi yang dilakukan oleh Griya Pasteur Bandung dalam menghadapi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan prima pada kasir di Griya Pasteur Bandung yaitu sebagai berikut :

- a. Memberikan pelatihan secara rutin mengenai standar pelayanan prima perusahaan pada kasir, agar mencegah hal-hal yang tidak diinginkan seperti terjadinya komplain konsumen.
- b. Menerapkan sistem 3S yaitu salam, senyum dan sapa. 3S ini sangat penting bagi konsumen, apabila kasir tidak melaksanakan salah satu dari 3S ini maka konsumen akan merasa kurang puas.
- c. Kasir selalu mengucapkan total jumlah pembelanjaan konsumen, mengucapkan uang yang diterima kasir dari konsumen, memeriksa keaslian uang dari konsumen dengan cara diraba, dilihat dan diterawang, mengucapkan jumlah uang kembalian yang akan diterima konsumen dan kasir mengucapkan terimakasih kepada konsumen. Hal ini sangat penting agar mencegah ketidak telitian kasir dalam menerima dan mengembalikan uang konsumen.

- d. Kasir wajib memberikan informasi mengenai barang promo kepada konsumen pada saat akan di mulainya transaksi atau pada saat transaksi akan berakhir. Hal ini sangat penting karena dapat menambah pemasukan perusahaan walau pun sebenarnya konsumen tidak terlalu membutuhkan barang tersebut, tetapi karena konsumen menghargai tawaran yang diberikan oleh kasir sehingga konsumen membeli barang promo tersebut. Memberikan informasi barang promo kepada konsumen sama dengan kasir memberikan solusi kepada konsumen yang sedang kebingungan mencari barang dengan harga murah.

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan konsumen oleh kasir di Griya Pasteur Bandung harus dilakukan berdasarkan standar SOP yang ada yaitu menggunakan A3 (*attitude, Attention, dan Action*) dengan tetap memperhatikan seluruh rangkaian dan seluruh kebutuhan konsumen secara rinci dengan senantiasa menjaga SOP yang telah di tetapkan pihak perusahaan, dan apabila ada yang diluar SOP perusahaan asalkan tidak membahayakan dan merugikan konsumen ataupun perusahaan setiap kasir diperbolehkan melalukan tindakan dan usaha dalam melakukan pelayanan prima pada setiap konsumennya.

DAFTAR PUSTAKA

Terbitan Berkala (Jurnal, Makalah, Karya Ilmiah) :

- Suhartono, E. P. N. A., Hakim, L., & Hartanti. (2019). Hubungan Pelayanan Prima dengan kepuasan Pelangga PT Kereta Api Indoensia Pada Stasiun Pasar Senen Jakarta. *Administrasi Publik*, 5(3), 262–272.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/download/2574/2277>
- Sujana, A. (2014). *Kewajiban dan Tanggung Jawab Kasir Retail* (A. Sujana (ed.); 1st ed.). Graha Ilmu.
- Syamsu Alang. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Supermarket Superindo Bandara City Mall Tangerang. *Journal of Management*, 4(2), 457–471.
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview/article/download/3444/3303>
- Tjiptono, F. (2013). *Kasir-Kasir Retail* (F. Tjiptono (ed.); 1st ed.). Bumi aksara.
- Unik Desthiani, E. E. (2020). Peran Pelayanan Prima Kasir Terhadap Kepuasan Pelanggan PT AEON Tanggarang Indonesia. *Sekretaris Universitas Pamulang*, 7(1), 12–24. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32493/skr.v7i1.4555>
- Yuyun Taufik. (2018). Strategi Kepuasan Pelanggan Agung Podomoro Land dalam Pemasaran Festival Citylink Bandung. *Atrabis*, 4(1), 75–94.
<https://doi.org/https://doi.org/10.38204/atrabis.v4i1.448>

Terbitan tidak berkala (buku, laporan, brosur, risalah, buku petunjuk) :

- Atef Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima* (R. L. Toruan (ed.); Jakarta). PT. Elex Media Komputindi. <https://doi.org/>
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima* (Bintoro (ed.); 1st ed.). Gava Media.

- Dendy Sugono, dkk. (2008). *Kamus Bahasa Indonesia* (Meity Taqdir Qodratillah (ed.); 1st ed.). Pusat Bahasa. [https://oldi.lipi.go.id/public/Kamus Indonesia.pdf](https://oldi.lipi.go.id/public/Kamus%20Indonesia.pdf)
- Indonesia. Kantor Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. (1993). *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81/1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum*.
- Lexy J. Moleong. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Lexy J. Moleong (ed.); 38th ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Melly Siagawati; Angga Muhaimin. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Prima Customer Service Attendant Pada PT Gramedia Asri Media Merdeka Bandung. *Atrabis*, 4(1), 53–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.38204/atrabis.v4i2.347>
- Nina Rahmayanti. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima* (Nina Rahmayanti (ed.); 2nd ed.). Graha Ilmu.
- Philip Kotler, K. L. K. (2009). *Manajemen pemasaran* (K. L. K. Philip Kotler (ed.); 13th ed.). Upper Saddle River, N.J. : Pearson Prentice Hall. -
- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D* (Sugiyono (ed.); x). Alfabeta.
- Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*. Alfabeta Bandung.