

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Firmansyah. (2019). Pemasaran (Dasar dan Konsep). CV. Penerbit Qiara Media.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT. Grafindo Persada.

Tjiptono. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. ANDI (Aanggota IKAPI)

Kotler, P. & Keller, K. L (2018). *Marketing Management*. Pearson Education, Inc.

Kotler. Philip dan Armstrong. G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson Education Limited.

Priansa. (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu. Alfabeta.

Priansa. (2017). Kontemporer, Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis. Alfabeta.

Satriadi. (2021) Manajemen Pemasaran. Penerbit Samudra Biru (Anggota IKP)

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, CV Alfabeta.

Jurnal:

Abrar, Chandra. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan

Ismail T, R Yusuf. (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung.

Riyanto, Azhar Hermawan. (2020). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Saripudin A, Oktriawan W. (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid.

Wisamana, Radian. (2022). ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN BONGKAR MUAT PETI KEMAS DI PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG