

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi, 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, Alfabeta: Bandung.
- Candrianto, 2021. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi, 2017. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dharmanyanti, Albrtus Christian, 2017. *Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty The Light Cup Di Surabaya Town Square*. *Jurna Manajemen Pemasaran Petra*. Vol.1. No. 2, 2017. Hal 1-13.
- Gerson F. Richard, 2017. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Hakim, Lukman, Muatiara Rulan Sari, 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Motode Servqual*. *Jurnal Sistem Informasi Musirawas*. Vol 3.No.2 Desember 2018.
- Harto Budi. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam upaya peningkatan Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Teknoif*. Vol. 3 No. 1 April 2015.
- Imansyah, Haris Irwan, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. Vol.4. No.3. November 2018. Hal 319-329.
- Indarsari, Meithiana, 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir, 2019. *Customer Services Excellent, Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Khotler, Philip, 2017. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 dan 2*. PT. Indeks: Jakarta.
- Kiron Bahrul, 2017. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Service Performance and Customer Satisfaction Measurement*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.

Maulana,Ade Syarif, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI*. Jurnal Ekonomi. Vol 7. No.2 November 2017. Hal 113-125.

Narendra, Pasek Made, Oskar Skarayadi, Melkyanto Duda, Putranti Adirestuti, 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung*. Jurnal Ilmiah Farmasi. Vol. 5.No.1 November 2017. Hal 31-37.

Priyatno, Duwi, 2017. *SPSS 22 Mengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi.

Riani, Ni Ketut, 2021. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Inovasi Penelitian. Vol 1. No.11 April 2021. Hal 2443-2452.

Sumarsid, Atik Budi Paryanti. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setia Budi)*. Jurnal Ilmiah M- Progres. Vol 12. No 1 Januari 2022. Hal 70-83.

Wistanggeni Desta Pandu, Anna Hartiati, Cokorda Anom Bayu Sadyasmara. 2020. *Analisi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan di "Waroeng Kampung" Jimbaran Menggunakan Metode Costumer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain Costumer Value (PGCV)*. Vol. 8, No. 4, Desember 2020. Hal 535-543.

