

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Butarbutar, Marisi, dkk. 2020. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Pengembangan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Dewi, Tanti Utami., dan Priyambodo Nur Ardi Nugroho. 2018. *Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Institut Francais Indonesia di Surabaya*. ITS Sukolilo Surabaya. Jurnal Teknologi dan Terapan Bisnis Vol. 1 No. 2.
- Hery. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Grasindo, Anggota IKAPI.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ridho Bramulya Ikhsan. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mamang Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Nirwana. 2012. *Pemasaran Jasa*. Malang: Alta Pustaka.
- Noer, Lisa Rosdiana. 2016. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Surabaya: ITS Surabaya.
- Nuralam, Inggang Perwangsa. 2017. *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Sentosa, dkk. 2019. *Analisis Kepuasan Mahasiswa menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. Bali: Universitas Dhyana Pura.
- Simamora, Bilson. 2011. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudarsono, Heri. 2020. *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember: CV. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitaitaf dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparyanto dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: IN MEDIA-Anggota IKAPI.
- Suprpto, dan Wahyuddin. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Ponorogo: Myria Publisher.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryati, Lili. 2019. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Syukhri. 2018 *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Widoretno, Mey Ristianti. 2010. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Bauran Pemasaran Pada Restoran Seafood X Di Kota Bogor*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.