

DAFTAR PUSTAKA

Kotler dan Keller. 2019, Manajemen Pemasaran Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga

Priansa .Donni Junni. 2017, Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2017, Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2018, Strategi Pemasaran Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta

Zeithaml, V.A. 2018, Service Quality Dimensions. Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed)

Jurnal :

Agus Sudaryanto, Shinta Kurnia Dewi. 2020. Validitas dan Reliabilitas Kuisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah.

Andika Bayu Nugroho, Didi Samanhudi. 2020. Analisis Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode Servqual dan Merancang Strategi Pemasaran dengan Metode SWOT pada Restoran XYZ

Akhmad Sutoni, Nashrun Zakia Erfasa, Widy Setyawan,. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan menggunakan metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Kantor PDAM Kabupaten Cianjur)

Feridina Widi Astuti, Muhammad Kholil, Selamat Riadi,. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan di Pt. X dengan metode Service Quality

Jati Pambudi ,Johan Oscar Ong. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di Sbu Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero), Vol IX, No 1

M. Mujiya Ulkhaq, Monalisa Putri Br. Barus. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera