

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Adhari, Jendy Zelvian. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Dr. Etta Mamang Sangadji, M. &. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- Dr. Salim Al Idrus, M., M.Ag. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsep dan Teori*. Malang: Media Nusa Creative.
- Fatimah, Dwi. 2016. *Teknik Analisis SWOT. Quadrant*. Yogyakarta
- Hubeis, Musa dan Mukhamad Najib. 2018. *Manajemen Strategik dalam pengembangan Daya Saing Organisasi*. Kompas Gramedia. Jakarta
- Kusuma, Aria Cendana. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality) Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang*. *Jurnal Manajemen*. ISSN : 2339-1510. Vol.5,No.2.
- Mardo, S. A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Poniman, Budhi. (2017) *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rizal, Achmad. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Di Era Masyarakat Industri 4.0*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Susanti, Neneng. (2012). *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Sekretariat DPRD Kabupaten Magelang tahun 2012*. *Jurnal Riset Manajemen*. Vol. 1, No. 1, Mei 2014, 1 - 21
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & huSatisfaction*. Yogyakarta: Andi.