

DAFTAR PUSTAKA

- Juliandi, A.I., Manurung, S. (2015). *Metodologi penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua. Medan: UMSU PRESS.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Neolaka, A. (2014). *Metode penelitian dan Statistik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka cipta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taylor, B.W. (2014). *Introduction to Management Science, Sains Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Indeks
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Service Management mewujudkan layanan prima*, edisi 3. Yogyakarta: Andi Publisher
- Tjiptono dan Chandra (2019). *Service quality and Satisfaction*, edisi 5. Yogyakarta: Andi Publisher
- Marsono. (2020). *Penggunaan Analytical Hierarchy Process dalam penelitian*. Bogor : In Media
- Wibowo, H. A. (2017). *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama Publishing
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran teori dan aplikasi*. Jember : Pustaka abadi
- Fatihudin dan Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dyanasari dan Wiwiek Harwiki (2019). *perilaku konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.

Tjiptono, Fandy. (2015) . *strategi pemasaran* edisi 4. Yogyakarta:Andi publisher.

Alma, Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Syukron, A. (2014), *Pengantar Manajemen Industri*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Taylor B.W. (2013), *Sains Management*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Mujia dan putri. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri Vol 1 No 2 Desember 2017, 61-67 p-ISSN 2580-2887, e-ISSN 2580-2895*

Setiawan.(2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada Alfamidi Bukit Palem Cabang Kota Cilegon. *Jurnal teknik industri vl 1 No 1 Maret 2016, ISSN 2302-495X*