

DAFTAR PUSTAKA

- Atica Puspitaningtyas, Ruhban Masykur, S. A. and 1, 2, 3Pendidikan (2019) ‘3 1,2,3’, *Jurnal Program Studi Pendidikan Matematika Volume 8, No. 1, 2019, 205-214*, 8(1), pp. 205–214.
- Di, I P A, and Underpass Cafe, ‘Desain Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode’, *Seminar Nasional Inovasi Dan Aplikasi Teknologi Di Industri 2019*
- Forkamma, Manajemen, ‘ANALISIS STRATEGI BERSAING PT DWI PERKASA MOBILTAMA PAMULANG UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN’, 1 (2018), 1–12
- Gasperz, Vincent.2011. Total Quality Management : Untuk Praktisi Bisnis dan Industri. Bogor : Vinchristo Publication.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). Prinsip-prinsip Pemasaran.Edisi 13 Jilid 1. Erlangga.
- Magdalena, Riana, Andri Cakramihardja, Audrey Zebe Agathon, Regina Fortunata Salim, and Felicitas Jessica Wong, ‘ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN DENGAN INDEKS KEPUASAN METODE IPA (IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS)’, 2019
- Rangkuti,Freddy. 2011. Riset Pemasaran. : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rsu, D. I. and I. P. I. Medan. 2019. “Jurnal Ilmiah Keperawatan IMELDA Vol. 5, No. 1, Februari 2019.” 5(1):604–11.
- Simamora, B. 2004. Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Subagio, Hartono and R. Saputra. 2012. “Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction Dan Image Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia).” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 7(1):42–51. Retrieved

<http://cpanel.petra.ac.id/ejournal/index.php/mar/article/view/18783>)

Sugiyono (2013), "" Statistika Untuk Penelitian"". ALFABETA.Bandung

Syarifudin, Achmad and Rofiq Hidayat. 2019. "ANALISIS KUALITAS LULUSAN PROGRAM STUDI PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL." 2(1):1-8.

Tjiptono, F. (2011). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia