

DAFTAR PUSTAKA

- Amran T, E. P. (2018). Pengukurann Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano Dan Root Cause Analysis (Studi Kasus PLN Tangerang). *Jurnal Teknik Industri*, 164-176.
- C, D. (2017). Gap Analisis Persepsi dan Ekspetasi Terhadap Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk Esus. 703-710.
- Djunaidi, M., & Setiawan, E. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. 139-146.
- Fahma. (2017). Pengukuran Kinerja Kartu Seluler Smart Berdasarkan Atribut-atribut Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggannya Di Kota Surakarta. *Jurnal Teknik Industri*, 39-46.
- Familiar, K., & Maftukhah, I. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.*, 348-354.
- Fure, H. (2015). Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 273-283.
- Martinez. (2013). Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan PELanggan Dan Analisis Kasus PLN JP. 21-27.
- Prabowo, B. (2008). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astra Surabaya.*, 92-97.
- Putro, S., Samuel, H., Karina, R., & Brahmana. (2014). Manajemen Pemasaran. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya.*, 1-9.

- R, R. (2015). Peranan Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Restoran). 145-147.
- Rizan, M., & Andika, F. (2011). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati Jakarta Selatan)*, 130-150.
- Sahanggamu S, M. L. (2015). Analisis Kualitas Layanan Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sinarmas Bitung. *Jurnal EMBA*, 1084-1095.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, 1-10.
- Siyatmo, Y. (2017). *Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index Terhadap Kepuasan Nasabah*, 63-76.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Optimasi Sistem Industri. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan menggunakan Metode Importance Performace Analysis (IPA)*, 301-309.