

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Choirul, et al. 2019. Exploring Typology of Residents Staying in DisasterProne Areas: A Case Study in Tambak Lorok, Semarang, Indonesia. Forum Geografi. Vol 32 (1) July 2018 24-37.
- Ari Setyaningrum. (2015). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Yogyakarta: CV. AndiOffset
- Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Freddy Rangkuti. (2018). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch David L. dan Davis, Stanley B. 2002. Pengantar Manajemen Mutu 2. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT Prenhallindo.
- Gronroos, C. (2015). Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler. Philip dan Keller. Kevine Lane. 2016. Marketing Management 15th Edition. United State of America: Pearson Education Limited.
- Kotler dan Keller. 2016. Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Purba, T. P. & Limakrisna, N. (2017). Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Dalam Bisnis di Indonesia. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sunyoto, Danang. 2019. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus). Cetakan ke-1. Yogyakarta: CAPS (Center for AcademicPublishing Service).

- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.
- Suparyanto & Rosad. 2015. Manajemen Pemasaran, In Media, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). Pemasaran Esensi & Aplikasi. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2017. Pemasaran Jasa. Edisi Pert. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2019, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2020) Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi: Penerbit Andi Yogyakarta
- Windasuri, H., Hyachinta, S., & Team, B. G. (2016). Excellence Service. Jakarta: PT Gramedia Utama.
- Yola, Melfa dan Duwi Budianto. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Jurnal Optimasi Sistem Industri. Vol. 12, No. 12, hlm. 301-309. ISSN 2088- 4842.