

DAFTAR PUSTAKA

- Achmand Rizal. (2017). *Manajemen Pemasaran di Era Industri 4.0*. Deepublish.
- Arwata, N. O., Rinas, I. W., & Pemayun, A. A. G. M. (2014). *Studi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Pt . Pln (Persero)*. 1(1), 34–39.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada.
- Auliya, P. Q. (2016). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar Prabayar di PT . PLN (Persero) Area Pepelayanan Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(April), 1–10.
- Dyanasari & Wiwiek Harwiki. (2018). *Manajemen*. Erlangga.
- Fandii Trijiptono & Anastasia Diana. (2020). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Andi.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Husain, T., & Sani, A. (2020). Kepuasan Pelanggan Toko Online Yang Dipengaruhi Kualitas Produk Dan Pelayanan. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 5(2), 291–296. <https://doi.org/10.33480/jitk.v5i2.614>
- Istiatin, E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 13(01), 115736.
- J. Supranto. (2019). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Kelller, K. &. (2016). *Manajemen Pemasaran* (15th ed.). Pearson.
- Kuspriyono, T. (2016). *SAMSUNG (STUDI KASUS MAHASISWA / I UNIVERSITAS GUNADARMA)*. VII, 26–32.
- Librianty, A., & Yulianto, R. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Jawi Pontianak. *Jurnal*

Ilmiah Aset, 21(1), 1–7. <https://doi.org/10.37470/1.21.1.138>

M Anang Firmansyah. (2019). *Perilaku Pelanggan*. Deepublish.

M Noor Sembiring. (2017). *Strategi Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi Di Indonesia*. Deepublish.

Mangkunegara, A. P. (2018). *Perilaku Pelanggan*. Original Segel.

Nasib. (2018). *Dasar Pemasaran*. Andi.

Philip Kotler & Kevin Lane. (2019). *Manajemen Pemasaran* (13 Jilid 2).

