

## DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

Chandra, T., & Devy Novia. (2019). *Jurnal Ilmiah Manajemen*

*Analysis Of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer.*

Chairul Nindya Hidayat, F. H. (2019). Analisis Service Quality dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) UMKM Rwfood Kota Batam Tahun 2022

Djunaedi, D., Sulistyowati, Y., Sastro, G., Nizamiar, A., & Priautama, B. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan sebagai Upaya Peningkatan Loyalitas Pelanggan pada UMKM Sektor Kuliner di Kabupaten Kediri. *RISK: Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi.*

Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education, Inc. Kotler, Philip dan Amstrong, G. (2016). *Principles of Marketing*. Pearson, Education Limited.

Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu.*

Alfabeta.

Priansa. (2017). *Kontemporer, PERILAKU KONSUMEN dalam Persaingan Bisnis.*

Putri, N. A. F., & Hanifa, F. H. (2019). Analisis E-Service Quality Pada Myindihome Mobile Application (Studi Pada Pengguna Myindihome Mobile Application Di Kota Bandung Tahun 2019). *eProceedings of Applied Science, 5(2).*

R&D. Sugiyono. (2020). *metode penelitian kualitatif.*

Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*

CV Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan Tjiptono, F. dan Chandra,*

G. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian).*

Sudadi Pranata, D. S. (2019). penerapan metode importance performance analysis (ipa) dan customer satisfaction index (csi) terhadap penilaian kualitas pelayanan konsumen perusahaan daerah air minum (pdam) tirta jati cabang suranenggala kabupaten cirebon. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Industri (EBI)*.

