

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). Principles of marketing (17th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- [www.ama.org](https://www.ama.org/the-definition-of-marketing-what-is-marketing/). (2017). Definitions of Marketing. Diakses pada 23 Juli 2022, dari <https://www.ama.org/the-definition-of-marketing-what-is-marketing/>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). Marketing Management. Pearson Prentice Hall.
- Sampoernauniversity.ac.id. (2022). Pengertian Manajemen Pemasaran, Fungsi dan Tujuannya. Diakses pada 23 Juli 2022, dari <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/pengertian-manajemen-pemasaran-fungsi-dan-tujuannya/>.
- William. T. Purba., (2020). KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MAZDA DI KOTA BATAM. Jurnal EMBA Vol.8 No.1, Hal. 1987-1996.
- Bernik, K. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN: STUDI KASUS GOLD'S GYM BANDUNG. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 12. No. 3.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif 1(2): 83-101.
- Kotler, P., Keller, K. L. (2019). Marketing Management. Edisi 15, Boston: Pearson.
- Darwas, R., Syukhri., Wulandari A. (2020). Level of Student Satisfaction with Laboratory Facilities Using the Importance Performance Analysis (IPA) Method. Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems, Vol. 12, No. 3
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Donni Juni Priansa. 2017. Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial. Bandung: CV Pustaka Setia
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet
- Pambudi, F., & Martini, E. (2017). Analisis Service Recovery Layanan Indihome Triple Play Kota Bandung Menggunakan Metode Customer Satisfaction

Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.15 (2),