

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ainurrofiqin, M. (2021). *99 Strategi Branding Di Era 4.0*. Yogyakarta: QUADRANT.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV IRDH.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Harjadi, D., & Arraniri, I. (2021). *Experiential Marketing & Kualitas Produk Dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Cirebon: Insania.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, & Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV Jakad.
- Mukhid, A. (2021). *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.
- Paramita, R. W., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Widya Gama Press.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Sugiyono. (2018). *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Widokarti, J. R., & Priansa, D. J. (2019). *Konsumen, Pemasaran, Komunikasi Kontemporer*. Bandung: CV Pustaka Setia.

### Jurnal

- Algifari, M. A., & Hidayat, R. (2020). EFEKTIVITAS ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN EXPERT COURSE DI BANDUNG PADA TAHUN 2020 (Studi Kasus Expert Course di Bandung 2020). *e-Proceeding of Applied Science*, 912-919.

- Nabila, A., & Widaningsih, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi Tahun 2022. *e-Proceeding of Applied Science*, 510-514.
- Priyanto, M., & Sudrartono, T. (2021). PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG AKSESORIS PAKAIAN DI TOKO MINGKA BANDUNG. *Value*, 57-66.
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). PENERAPAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA KUALITAS PELAYANAN GOJEK (STUDI PELANGGAN DI KOTA BANDUNG). *Jurnal Mitra Manajemen*, 856-870.
- Sandy, R. K., & Widaningsih, S. (2022). Analisis Konten Marketing Media Sosial Instagram Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Pemasaran (Studi Kasus Pada Akun @Indihomesragen PT Telkom Indonesia Datel Sragen Tahun 2022). *e-Proceeding of Applied Science*, 422-431.
- Setiawan, D., & Kurniasih, N. C. (2020). PENGARUH BIAYA BAHAN BAKU DAN BIAYA TENAGA KERJA TERHADAP LABA BERSIH PADA PT. SATWA PRIMA UTAMA. *Akurat Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 55-64.
- Siregar, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. *Jurnal Diversita*, 114-120.
- Tinamberan, I., Tampi, J., & Mukuan, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Puri Manado. *Productivity*, 108-113.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS*, 38-45.
- Aisyah, I., & Hidayat, R. (2021). TINJAUAN AKTIVITAS SOSIAL MEDIA MARKETING INSTAGRAM PADA MPONE STATIONERY DI LAMPUNG TAHUN 2021. *e-Proceeding of Applied Science*, 1096-1102.

Hilmy, M. F., & Hidayat, R. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Aplikasi MyIndiHome di Bandung Tahun 2018). *e-Proceeding of Applied Science*, 1163-1171.

Sitohang, F. M., & Widaningsih, S. (2022). Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analisis (IPA) Pada SMK Telkom Bandung (Studi Kasus Pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMK Telkom Bandung Tahun 2022). *e-Proceeding of Applied Science*, 451-456.

### Website

Humas. (2022, Agustus 3). *Pentingnya Kepuasan Pelanggan di Dunia Bisnis*, Riza Perdana Kusuma Bekali Peserta Webinar Vol. 12 dengan Ilmu Customer Centricity. Retrieved from <https://akprind.ac.id/sadar-akan-pentingnya-kepuasan-pelanggan-di-dunia-bisnis-riza-perdana-kusuma-bekali-peserta-webinar-vol-12-dengan-ilmu-customer-centricity/#:~:text=Kepuasan%20pelanggan%20merupakan%20kunci%20sukses,melalui%20metode%20word%20of%20mout>

Saretta, I. R. (2023, Mei 29). *Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Mencapai Target Organisasi*. Retrieved from <https://www.cermati.com/artikel/manajemen-sumber-daya-manusia-sebagai-upaya-mencapai-target-organisasi>

Setyaningrum, P. (2022, 03 27). *Profil Kota Bandung*. Retrieved from <https://bandung.kompas.com/read/2022/03/27/213634078/profil-kota-bandung?page=all>

DataCakra. (2020). *APA YANG SEBENARNYA DIMAKSUD DENGAN REVOLUSI INDUSTRI 4.0?* Retrieved from DataCakra: <https://datacakra.com/apa-yang-sebenarnya-dimaksud-dengan-revolusi-industri-4-0/>