

DAFTAR PUSTAKA

- Alexander, A. w. (2015). Analisis Kebutuhan Konsumen dan Rekomendasi Perancangan Perumahan dengan Luas Bangunan 36 – 70 m2. *Jurnal JDM*.
- Hermansyah, O. V. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Online Shop GIC. *Jurnal JIK Industri Kreatif*, 1-8.
- Irawan, H. (2002:40). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Irawan, H. (2022). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo) Hal 40*. Jakarta.
- Kotler, K. (2010:139). *Manajemen Pemasaran* . Jakarta.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen pemasaran: Analisis perencanaan Implementasi dan Kontrol (terjemahan Molan). Jilid I dan Jilid II. Jakarta: PT Prenhalindo (2022). Manajemen Pemasaran Jilid I dan 2 (Terjemahan Benjamin Molan). Jakarta : PT Indeks Komplek Gramedia. Jakarta.*
- Parasuraman, Z. B. (2011). *Service Quality & Satisaction*. Yogyakarta.
- Sviokla, L. (2001). *Manajemen Pemasaran jasa Teori dan Praktek*. 147.
- Tjiptono. (2011). *Service Quality & Satisaction*. Yogyakarta: Edisi Ketiga : Andi Offset.