

DAFTAR PUSTAKA

REFERENSI BUKU:

Kotler & Keller. (2019). *American Marketing Association*.

S., A. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Sofjan, A. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta : Jurnal Sekretari dan Manajemen*, Volume 3 No. 1 Maret 2019 P-ISSN 2550- 0805 E-ISSN 2550-0791.

REFERENSI JURNAL:

Ridwan & Noviyanti. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan go-jek.*

Willyanto, A., Achmad, S., & Perwito, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* Vol.5, No. 2, Agustus 2021.

Siregar, M. Pengaruh kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. *Jurnal Diversita* Vol. 7, No. 1, Juni.

Riyadin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro.* 2019