

DAFTAR PUSTAKA

- American Marketing Association. (1960). *Marketing Definitions: A Glossary of Marketing Terms*. American Marketing Association.
- Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers.
- Boyd, H. W. (2000). *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Erlangga.
- Gerson, R. F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Grafika Offset.
- Hutajulu, O. A., & Tobing, F. B. (2014). Analisis Kepuasan Mahasiswa-Mahasiswi Universitas Kristen Indonesia Terhadap Pelayanan Academic Information System (AIS) (Studi Kasus Mahasiswa-Mahasiswi Universitas Kristen Indonesia). *Fundamental Management Journal*, 4(1), 82–101.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Jogiyanto, H. M. (2004). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salah Kaprah.
- Kemenkes. (2021). *Data Kasus Terbaru DBD di Indonesia*. Sehatnegeriku.Kemkes.Go.Id.
<https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20201203/2335899/data-kasus-terbaru-dbd-indonesia/>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles Of Marketing, Global Edition* (14th ed.). Pearson Education.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*. Erlangga.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2014). *Manajemen Pemasaran. Edisi Ke-13. Jilid 1&2. Alih Basaha: Bob Sabran*. Erlangga.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2001). *Pemasaran*. Salemba Empat.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan*

- Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2010). *Strategi Promosi Yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. ANDI.
- Shultz, P. W. J. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*.
- Sudaryono. (2017). *Pengantar Manajemen: Teori dan Kasus*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Center for Academic Publishing Service.
- Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2010). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.