



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Copper, Schindler (2017), *Metodologi Bisnis*, Edisi : 17, United States of America: Pearson Education
- Copper, Donald R. Dan Pamela S. Schindler (2017), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi ke-12, Buku I, Jakarta: Salemba Empat.
- Firmansyah, Anang (2019), *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*, Edisi 1, Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2016), *Marketing Management*, Edisi : 15e, United States of America: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2020), *Principles of Marketing*, Edisi: 8, United States of America: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2021), *Principles of Marketing*, Edisi: 18e, United States of America: Pearson Education.
- Kotlet , Philip dan Amstong, Garry. (2018). *Principles of Marketing*, Edisi :17e United Kingdom ; person Edication Limited.

Jurnal:

- Felicia, Agnes (2022), Skripsi : “*Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan KFC Kelapa gading*”, Kwik Kian Gie School of Business (Dipublikasikan)
- Christine (2021), Skripsi : “*Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Haidilao Hotpot di MOI Kelapa Gading*”, Kwik Kian Gie School of Business (Dipublikasikan)
- Chastine, Valencia (2022), Skripsi : “*Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Smartphone Samsung di Mall Kelapa Gading Jakarta Utara*” , Kwik Kian Gie School of Business (Dipublikasikan)
- Winda,(2021), Skripsi : *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Shopee Indonesia Di Jakarta Utara* Kwik Kian Gie School of Business (Dipublikasikan)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Website :

Peerspot, 2022, PRTG Network Monitor Reviews diakses tanggal 25 April 2023 <https://www.peerspot.com/products/prtg-network-monitor-reviews?rating=3>

Phintraco, 2022, Pentingnya IT Infrastructure Monitoring untuk Perusahaan, diakses tanggal 24 April 2023 <https://phintraco.com/pentingnya-it-infrastructure-monitoring-untuk-perusahaan>

Binus, 2019, IT Monitoring Tools Pemilihan Monitoring Tools untuk Menghadapi Down Time, diakses tanggal 24 April 2023 <https://mti.binus.ac.id/2019/06/18/it-monitoring-tools-pemilihan-monitoring-tools-untuk-menghadapi-down-time/>

Barantum, 2022, Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan dan Indikatornya, diakses tanggal 25 April 2023 <https://www.barantum.com/blog/mengukur-kepuasan-pelanggan/>

Kelapa Gading , 2021, Review dari pengunjung untuk J.CO Donuts & Coffee tanggal 31 Mei 2021 <https://pergikuliner.com/restaurants/jakarta/j-co-donuts-dan-coffee-kelapa-gading-2>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.