



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Copper, Schindler (2017), *Metodologi Bisnis*, Edisi : 17, United States of America: Pearson Education

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.

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)

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/>

1. Hak cipta milik Kwik Kian Gie School of Business dan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
Hak ini dilindungi Undang-Undang.
2. 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.