

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin., and Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Agung Kresnamurti R.P. dan Dian Siskawati Sinambela, 2011, “Analisis Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol. 2, No. 2.
- Algifari, 2019, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan: Metode Importance Performance Analysis dan Model Kano*, BPFE, Yogyakarta.
- Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. 2017 . Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali. *Jurnal IPTA*, 5(1), 18–23.
- Ari, Prasetyo, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manajemen Analisis Jurnal*, Vol. 4, No. 14, Page 4 – 30.
- Aritonang, R. L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Bitner, M. J. Dan V. A. Zeithaml. 2003. *Service Marketing*, 3rd Ed. Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Danang Sunyoto. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Desta, Amna & Cokorda. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di “Waroeng Kampoeng” Jimbaran menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain Customer Value (PGCV). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, Vol. 8, No. 4, 535-543.
- Gaspersz, Vincent. 2017. *Production Planning And Inventory Control*. PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta
- Hadi, W. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Wisata Pemancingan Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir Kembang Arum Turi Sleman. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 7(1), 490023.
- Herlina, Joachim & Tommy. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dabu-Dabu Boulevard Karangria. *Jurnal Transdisiplin Pertanian (Budidaya Tanaman, Perkebunan, Kehutanan, Peternakan, Perikanan), Sosial dan Ekonomi*, Vol. 16, No. 2, 159-168.
- Imran, Levyda & Syahfirin. 2023. Tingkat Loyalitas Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Melalui Variabel Moderating Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol.6, No.1, Hal. 184-193.

- Kotler, Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi ke 12, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2016. *Marketing Management*, 16th Edition, Pearson Prentice Hall Published, New Jersey.
- Kotler, P. And Keller, K. 2007. *Marketing Management*, 12nd Edition. Terjemahan: Drs. Benyamin Molan, Jakarta : Indeks.
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright. 2004 . *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd ed. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Nurmalasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. 2013 . Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 6, No.2, 01-09.
- Pratama, B., & Haqiqiansyah, G. 2023 . Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Kolam Pemancingan Habibi Ikhsan di Kelurahan Loa Bakung Kota Samarinda. *Jurnal Pembangunan Perikanan dan Agribisnis*, 10(1).
- Prawitasari, K dan Tantrisna, C. 2006. *Analisa harapan dan persepsi penumpang terhadap kualitas makanan yang disediakan oleh maskapai penerbangan domestik di Indonesia*. Tesis. Semarang : Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rani Nur Khotimah. 2018 . Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan Pelayanan Di MR.Teto Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Tenik Boga: UNY*, Vol.7, No.3.
- Rizky, Popong & Megawati. 2021. Analysis of Consumer Satisfaction and Loyalty Factors with CRM Approach in Agribusiness E-commerce Company. *Journal of Consumer Sciences*, Vol.6, No. 2, 111-128.
- Rizq, S., Djamaludin, M. D., & Nurhadryani, Y. 2018 . Analysis of Service Quality Satisfaction of E-KTP Service at Public Administration and Civil Registration Office of Bogor District. *Journal of Consumer Sciences*, 3(2), 55-65.
- Sabu, S., & A. Sasidharan. 2020. Impact of fishing on freshness and quality of seafood. *International Journal of Fisheries and Aquatic Studies*, Vol. 8, No.2, 193-198.
- Siwato, E. 2021. *Panduan Memulai Bisnis Pemancingan*. DIVA Press, Yogyakarta.

- Sumarwan, Ujang .2002. *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Ghalia.
- Tjiptono, F. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, 2nd Ed. Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2012. *Strategi Pemasaran*. Bayu Media Publishing, Malang
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Strategi Pemasaran*, Edisi I. AndiOffset, Yogyakarta.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J.2018. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Yuliantika, N., & Adinugraha, H. H. 2021. Strategi Marketing Usaha Pemancingan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Kalijambe Kidul, Sragi, Pekalongan. *Research Business and Economics Studies*, 1(1), 11–20.
- Zeithaml, V.A. Bitner, Mary J. Gremler, Dwayne D. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*, International Edition, 3th Editon. New York : Mc Graw Hill Companies. Inc.