

DAFTAR PUSTAKA

<https://macansejahteracahaya.com/layanan/pengendalian-hama/>

<https://www.rentokil.co.id/>

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-2-00880-HM%20Bab2001.pdf>

https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/5986-Full_Text.pdf

Yamit, Zulian. 2001, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Yogyakarta: Ekonosia

Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset, Yogyakarta

Riduwan. (2002), Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian, Bandung, Alfabeta.

Kotler, Philip (2000). Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta Prenhalindo.

Kotler, Philip (2000). Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta : Prenhalindo.

Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Kotler, (2005) Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2 Jakarta : PT. Index Kelompok.

Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37

Supriyono. *Akuntansi Biaya*. 1999. BPFE-YOGYAKARTA, Yogyakarta.

Oggi Rahmat Asfary. (2018) *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis Dan Customer Staticfaction Index (Studi kasus pada Puskesmas Pakem Yogyakarta)*. Skripsi. Sarjana Strata-1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.