

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari (2019). *Mengukur Kualitas Layanan dengan indeks Kepuasan metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan model Kano*
- Aritonang (2005). *Kepuasan Pelanggan*
- Cecilie Bertinussen Nordheim (2018). *Trust in chatbots for customer service*
- Echdar, Saban (2018). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*
- Huang, Ming-Hui dan Rust, Roland T. (2018). *Artificial Intelligence in Service*
- Hurriyati, Ratih (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*
- Indrawati (2015). *Metode penelitian manajemen dan bisnis*
- Jogiyanto (2011). *Konsep dan aplikasi Structural Equation Modeling berbasis varian dalam penelitian bisnis*
- Kotler, Philip dan Keller (2016). *Marketing Management (edisi 15e)*
- Kotler, Philip dan Kartajaya, Hermawan dan Setiawan, Iwan (2018). *Marketing 4.0*
- Klug, Andreas (2018). *Artificial Incatelligence (AI) is shifting Customer Experience (CX) paradigm*
- Martins, Helena (2018). *The relationship between motives for using a Chatbot and satisfaction with Chatbot characteristics in the Portuguese Millennial population:anexploratory study.*
- Martilla,John & James,John (1977)*Importance-performance analysis*
- Pottala, Matias (2018). *Artificial Intelligent in Sport*
- Rangkuti,Freddy (2006). *Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*
- Supranto (2011).*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.*
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius (2015). *Service Quality dan Satisfaction (Edisi 4)*

Wirtz, Jochen dan Patterson, Paul G dan Kunz, Werner H dan Gruber, Thorsten dan  
Nhat Lu, Vinh dan Paluch, Stefanie dan Martins, Antje ., (2018). *Brave new  
world: service robots in the frontline*

Zephan,Njei (2018) *Relationship Between Customer Satisfaction and Customer  
Loyalty*

[https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem\\_koordinat\\_Kartesian](https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_koordinat_Kartesian)