

DAFTAR PUSTAKA

Buttle, Francis. 2007. Customer Relationship Management: Terjemahan Arief Subiyanto. Penerbit Bayumedia.

David, R. Freid, 2009. Manajemen Strategi Konsep. Salemba empat, Jakarta.

Goyal, A. (2020). A Critical Analysis of Porter's 5 Forces Model of Competitive Advantage. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, 7(7), 149-152.

Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga

Ongkowijaya, M. (2019). Analisis strategi bersaing pada pt makmur bersama property. *Agora*, 7(2)

Osterwalder, Alexander dan Yves Pigneur. 2010. Business Model Generation. John Willey & Sons, Hoboken – NJ.

Pearce dan Robinson. 2013. Manajemen strategis, formulation, impementation, and control. Salemba Empat. Jakarta Selatan.

Tjiptono, Fandy. (2009). Service Marketing: Esensi dan Aplikasi. Yogyakarta: Marknesis.

Ucmak, F., & Arslan, C., (2012). The Impact of Competition Conditions on New Market Entrants in Istanbul Hotel Industry: An Analyse by Using Five Forces of Competitive Position Model of M.Porter. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 1037 –1046.

Yuliarmi, Ni Nyoman &Putu Riyasa. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar, 12(1), 9-28.

Pemakaian listrik Ketapang Tahun 2013 – 2017.

<https://ketapangkab.bps.go.id/publication/2018/08/17/5e05cb3d9d79bedebb271618/kabupaten-ketapang-dalam-angka-2018.html>

Untuk PESTEL Analysis, data diambil dari:

Data Politik didapatkan dari:

<https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2021-02/SP-5%20PEMERINTAH%20PERPANJANG%20INSENTIF%20PAJAK.pdf>

Data Ekonomi didapatkan dari:

<https://ketapangkab.bps.go.id/publication/2021/02/26/fce616d39dd6eccd83ee43ab/kabupaten-ketapang-dalam-angka-2021.html>

<https://ketapangkab.bps.go.id/indicator/11/9/1/laju-pertumbuhan-prdb-menurut-lapangan-usaha-.html>

<https://www.pajak.go.id/sites/default/files/d7//Siaran%20Pers%20PP23.pdf>