

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2003. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Atas, K., Pada, P., Syariah, P., & Kota, D. I. (2008). *Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Atas Pelayanan Pada Perbankan Syariah Di Kota Padang*.
- Basu Swastha dan Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta, 2005, hlm. 241.
- Bilgies, A.F., 2016. Peran kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan billagio skincare clinic Sidoarjo. *Jurnal Ekonika: Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 1(1).
- Elat, T.P., Kawet, L. and Tumbel, A., 2014. Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen di Hello Tours and Travel Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3).
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ginting, Nembah F. Hartimbul. 2012. *Manajemen Pemasaran. Cetakan 2*. Yrama Widya. Bandung.
- Gulla, R., Oroh, S.G. and Roring, F., 2015. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada hotel Manado Grace inn. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(1).
- Harjito, D.A dan Martono. (2014). *Manajemen Keuangan. Edisi Kedua*. Yogyakarta: EKONOSIA. Kampus Fakultas Ekonomi Islam Indonesia
- Heriputranto, L.A., 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga pada Kepuasan Konsumen (Studi Empiris pada Masyarakat Middle Income Pelanggan Gerai Ritel Jejaring Modern di Yogyakarta). *JEMAP*, 1(2), pp.171-188.
- Herliza, R. and Saputri, M.E., 2016. Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi Pada Zara Di Mall Pvj Bandung). *eProceedings of Management*, 3(2).

- Huriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung.
- Kertajaya, H. 2002. *Marketing Plus 2000: Siasat Memenangkan Persaingan Global*. PT. Erlangga. Jakarta. Kotler, P. Dan Armstrong, G. 2012. *Prinsip – Prinsip Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid Satu*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Jilid 1*. Edisi Milenium. Prehallindo. Jakarta.
- _____. 2005. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. Et. Al. 2009. *Marketing Management. 13th Ed.* United States Of Pearson Education Inc. America.
- Kurniawati, D., 2014. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2).
- Lamb, C. W. Et. Al. 2001. *Pemasaran Edisi Pertama*. Salemba Empat: Jakarta.
- Lin, S.M., 2011. Marketing mix (7P) and performance assessment of Western fast food industry in Taiwan: An application by associating DEMATEL (Decision making Trial and Evaluation Laboratory) and ANP (Analytic Network Process). *African Journal of Business Management*, 5(26), pp.10634-10644.
- Lovelock C. et. Al, (2010), *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Jilid 1, Erlangga: Jakarta
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Salemba Empat: Jakarta
- Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga. Jakarta.
- Mulyadi. 2005. *Akuntansi Biaya, Edisi Ke-6*. Stie Ykpn. Yogyakarta
- Mustagfiroh, F., 2016. *Analisis pengaruh kualitas layanan, penanganan keluhan, nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah dan word of mouth (studi kasus PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah kantor Cabang pembantu UNISSULA)* (Doctoral dissertation, UIN Walisongo).
- Nuprilianti, N.P., 2016. Pengaruh personal selling, brand image, word of mouth terhadap keputusan pembelian mobil. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(1).

- Oktaviana, N. and Basuki, R.S., 2019. Pengaruh People Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Di Coolio Barbershop Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(2), pp.349-352.
- Pratma, R.A. and Rahardja, E., 2014. *Analisis Pengaruh Citra Merek, Daya Tarik Iklan, dan Harga terhadap Minat Beli Smartphone Nokia Lumia (Studi Pada Konsumen Smartphone Di Kota Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Putri, E.D.H, 2016. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Group Penerbit CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Rosita, B. and Indrajaya, S., 2015. Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah. *Digest Marketing*, 2(1), pp.1-7.
- Rangkuti, Freddy. 2004. *The Power Of Brand*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Saladin, D. 2008. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, Dan Pengendalian*. Linda Karya. Bandung
- Satit, R.P., Tat, H.H., Rasli, A., Chin, T.A. and Sukati, I., 2012. The relationship between marketing mix and customer decision-making over travel agents: An empirical study. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(6), p.522.
- Safitri, F.N., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Bpd Diy Studi Kasus Kcp Sedayu (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Yogyakarta).
- Atas, K., Pada, P., Syariah, P., & Kota, D. I. (2008). *Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Atas Pelayanan Pada Perbankan Syariah Di Kota Padang*.
- Nugroho, R., & Japarianto, E. (2013). Pengaruh People, Physical Evidence, Product, Promotion, Price Dan Place Terhadap Tingkat Kunjungan Di Kafe Coffee Cozies Surabaya. *Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1–9. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/610/537>
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4).
- Sembiring, I. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 15(1), 84504.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Aneka Cipta. Jakarta.
- _____. 2014. *Statistika untuk Penelitian CV Alfabeta*. Bandung.
- _____. 2015. *Metode Penelitian & Pengembangan : R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Edisi ke 3. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, F. Dan Chandra, G. 2007. *Service Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono F. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta
- Veronika, N.D. and Samboro, J., 2019. PENGARUH PEOPLE, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PRIMA DIGITAL PRINTING DAN DIGITAL IMAGE BATU. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 5(1), pp.29-32.
- Wenur, C., Mandey, S. and Tumbuan, W.A., 2015. Pengaruh Strategi Green Marketing, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna The Body Shop, Manado Town Square. *Jurnal EMBA*, 3(2), pp.283-293.
- Yazid. 2003. *Pemasaran Jasa Konsep Dan Implementasi*. Edisi Kedua. Ekonesia. Yogyakarta
- Zhafira, N.H., et. Al. 2013. The analysis of product, price, place, promotion and service quality on customers' buying decision of convenience store: A survey of young adult in Bekasi, West Java, Indonesia. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 2(6), pp.72-78.