

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Metodologi Penelitian*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Assauri, S. 2010. *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep & Strategi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Fahmi, A.H. dan Suwitho. 2019. Pengaruh Experiential Marketing, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 8(3) : 1-17.
- Galatio, A. dan H. Suprihhadi. 2018. Pengaruh Kualitas layanan, Harga Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Pohon Kopi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 7(9) : 21-39.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasi*. Gave Media. Yogyakarta.
- Ilmi, N. dan Khuzaini. 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan M22 Mini Café Surabaya). *Jurnal Ilmu dan Riset manajemen* 10(6) : 1-15.
- Kotler, P. dan G. Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Principles Of Marketing*. 15 Edition. New Jersey. Prentice Hall.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2012. *Marketing Management*. 14 Edition. New Jersey. Prentice Hall.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.

- \_\_\_\_\_. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1 & 2. PT Indeks. Jakarta.
- Permatasari, S.I. dan Djawoto. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 7(8) : 1-15
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Rahim, R. 2017. Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal Administrasi Bisnis* 5(1) : 1-17.
- Rosalia, I. dan M. Lestariningsih. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Globalart San Diego Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 10(3) : 1-20.
- Manullang, M. dan H. Esterlina. 2016. *Manajemen Pemasaran Dalam Kompetisi Global*. Indomedia Pustaka. Yogyakarta.
- Muzayanah, V.I. dan Sugiyono. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 6(12) : 1-15
- Noeraini, L.A. dan Sugiyono 2016. Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5(5) : 1-17
- Sedjati, R. S. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Deepublish. Yogyakarta.
- Sofar S. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penelitian Skripsi dan Tesis*. In Media. Bogor
- Subantoro, B. dan A. Wahyuati. 2019. Pengaruh kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Perusahaan Terhadap kepuasan Pelanggan Grab Di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 8(6) : 1-19.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Banyumedia. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F dan G. Chandra. 2011. *Service Qualiity & satisfaction*. Edisi 3. Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Service Qualiity & satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Wardana, I. dan A. Wahyuati. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Graha Mesran Pertamina Prapen Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 7(12) : 1-15.
- Windarti, T. dan M. Ibrahim. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu. *Jom FISIP* 4(2) : 1-10.
- Yudita, M.A. dan Sugiyono. 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 10(10) : 1-18.