

DAFTAR PUSTAKA

- Fahrevi, S. 2018. Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Shopee.co.id. Surabaya: *Skripsi Manajemen Stiesia*: Tidak Diterbitkan.
- Iffan, M., R. D. Santy, dan R. Radaswara. 2018. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen VIII(2)*: 1-14
- Karinto, S., M. Z. Arifin, dan K. Fadhli. 2021. Pengaruh *People, Process*, dan *Physical evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen di Masa Pandemi (Studi Kasus di Cafe Jangkar Mojoagung). *Journal of Education and Management Studies 4(5)*: 7-14
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran. Edisi Mileinium*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kurniawan, D. 2019. Pengaruh Proactive Service, People, Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR). *Jurnal Ilmu Manajemen 6(2)*: 1-5
- Sanjaya, S. dan N. Pratiwi. 2018. Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Atas Pelayanan Pada Perbankan Syariah Di Kota Padang. *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan 3(2)*: 1-9
- Sari, I. dan T. E. Medani. 2018. Harga dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pelanggan Upnormal. *Jurnal LPP Munindra 10(2)*: 1-7
- Setianto, D., N. Hidayatullah, dan A. Sudrajat. 2020. Pengaruh *People, Process*, dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Kereta *Commuter* Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA) 22(2)*: 1-11
- Setio, S. 2020. Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Customer Hotel Amaris Darmo Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan 4(3)*: 396-420.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, R & D*. CV Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung

- Suliyanto. 2018. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2019. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. (2016). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi 4. CV Andi Offset. Yogyakarta
- Widodo. 2018. *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa Konsep dan Impementasi*. Ekonisia. Yogyakarta
- Yeung, T. M., S. C. McCain, J. C. Lolli, dan B. Larson. 2021. The Influence of Background Sounds, Physical Sounds, and Managers' Proactive Customer Service Regarding Situational Sounds on Customer Satisfaction in the Restaurant Industry. *Journal of Small Business Strategy* 31(5): 1-11

