

DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, F. 2004. *Customer Relationship Management: Concept and Tools*. Elsevier Butterworth-Heinemann. Oxford.
- Darmadi, H. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Sosial*. Alfabeta. Bandung.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi Kesembilan*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gofur, A. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* 4(1):37-44.
- Handoko, B. 2017. Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 18(1):61-72.
- Haromain, I. 2016. Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahass Z618. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5(5):1-17.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Kotler, P. dan K.L. Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jilid 1. Macanan Jaya Cemerlang. Jakarta.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. 2001. *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Erlangga. Jakarta.
- _____ dan _____. 2014. *Principles of Marketing*. Edisi Kedua Belas. Terjemahan Bob Sabran. Erlangga. Jakarta.
- Krisdayanto, I., A.T. Haryono, dan E. Gagah. 2018. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di I Cafe Lina Putra Net Bandung. *Jurnal of Management* 4(4):1-15.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mariansyah, A. dan A. Syarif. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen* 3(2):134-146.
- Ningtiyas, T.S. 2019. Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang. *IQTISHADEquity* 2(1):46-53.

- Sakdiyah. H. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Labatu Spa Batam. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5(3):1-15.
- Sangadji, E.M. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Situmeang, L.S. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Tjiptono, F. 2010. *Pemasaran Jasa*. Banyumedia: Malang.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. AndiOffset. Yogyakarta.
- _____ dan _____. 2017. *Pemasaran Strategik*. Edisi Ketiga. ANDI. Yogyakarta.
- Widyawati, S. dan R.P. Faeni. 2021. Pengaruh Marketing Online, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Borobudur. *Reviu Akuntansi, Manajemen dan Bisnis* 1(1):15-19.