

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, Dwi Aliyyah dan Sunarti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 51 No. 2.
- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Caruana, Albert. 2002. *Service Loyalty: The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction*. European Journ'al of Marketing Vol. 36 No. 7.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Krisdianti, Dika Lambang dan Sunarti. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 70 No. 1.
- Lenzun, Jessica J., dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. Jurnal EMBA Vol. 2 No 3.
- Lovelock, Christopher, dkk. 2010. *Pemasaran Jasa - Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Moha, Sartika dan Sjendry Loindong. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado*. Jurnal EMBA Vol. 4 No. 1.
- Noeraini, Irma Ayu dan Sugiyono. 2016. *Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 5 No. 5.
- Parasuraman, dkk. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Tree Press.
- Prandita, Luli dan Sri Setyo Iriani. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan Sogo Departemen Store*. BISMA Vol. 6 No. 1.
- Rambat, Lupiyoadi dan Hamdani. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Resalawati, Ade. 2011. *Pengaruh Perkembangan Usaha Kecil Menengah terhadap Pertumbuhan Ekonomi pada Sektor UKM Indonesia*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia Vol. 3 No. 1.
- Sembiring, Inka Janita, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol.15 No. 1.
- Susilowati, Lantip. 2020. *Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Kos di Desa Plosokandang dalam Memberikan Kepuasan kepada Penghuninya*. An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah Vol. 7 No. 2.
- Wijaya, Cynthia Violita. 2017. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy*. AGORA Vol. 5 No. 1.