

DAFTAR PUSTAKA

- Adytia, M. P. (2023, 08). *analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di kedai kopi darafa banjar negara* .
- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anggrainy, I. F., Darsono, N., & Putra, T. R. I.(2017). Pengaruh fasilitas kerja, disiplin kerja dan kompensasi terhadap motivasi kerja implikasinya pada prestasi kerja pegawai negeri sipil badan kepegawaian pendidikan dan pelatihan Provinsi Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*.
- Aria, F., & Atik, I. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Aulia, M. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Amirullah, A.** (2015). *Pengantar Manajemen: Fungsi–Proses–Pengendalian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Dwi, R., & Euis, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 55-65.
- Firmansyah, A.** (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (hlm. 206). Yogyakarta: Deepublish.

Rangkuti, Freddy (2009) *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus*

Komunikasi Pemasaran Terpadu: Gramedia Pustaka Utama

Fure, H. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hamid, A.Y.S. (2010). *Judul Buku atau Artikel*. Penerbit, Kota.

Hartini. (2017). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi*. Malang: UB Press.

Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Indrasari, M. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.

Jasfar, F. (2011). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nasution, M. N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Kasmir. (2012). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Manajemen pemasaran* (15th ed.). Pearson Education...

Levy, M., & Weitz, B. A. (2012). *Retailing Management* (8th ed.). New York: McGraw-Hill.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Nirwana. (2014). *Manajemen Operasional*. Yogyakarta: Andi Offset.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2015). **"Kualitas Pelayanan Menyeimbangkan Persepsi dan Harapan Pelanggan."**New York: Free Press.

Rahman, F. (2019). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.

Ratnasari, R. T., & Aksa, A. (2011). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rbayula, Yohana. (2013). *Kewirausahaan: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suprapti, N. W. S. (2010). *Perilaku konsumen: Pemahaman dasar dan aplikasinya dalam strategi pemasaran* (Cetakan ke-1, hlm.285). Denpasar: Udayana University Press.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Edisi Revisi, hlm. 85). Bandung: Alfabeta.

Setyawati, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.

Sibaran, R. (2019). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi*. Medan: CV. Widya Pustaka.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Edisi Revisi, hlm. 250). Bandung: Alfabeta
- Sulaeman, M. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, D. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Pusat Layanan Penerbitan Akademik.) Suwarman, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, A. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Unna Ria Safitr**, (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus pada konsumen Paras Snack di Kabupaten Boyolali tahun 2019)*.
- Wisnalmawati. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Padang: UNP Press.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.