

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh People Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei PADA Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(2).
- Bansaleng, J. M., Sepang, J. L., & L, J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu Xl Di Manado. *Jurnal EMBA*, 2(1).
- Basuki, S. I. P. R. S. (2018). Pengaruh Physical Evidence, People dan Process Terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Nico Sawojajar Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1).
- Budiarto. (2017). *Dasar Pemasaran*. Gunadarma.
- Cahyani, F. G. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Ikan Bakar Cianjur Cabang Manyar Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(2).
- Diamah, N., & Welsa, H. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen*, 7(1).
- Hayani. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kaizar Lahat. *Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi*, 13(2).
- Iffan, M., Santy, R. D., & Radieswara, R. (2018). Pengaruh People dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Santika Bandung. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 8(2).
- Iman, T., & Kurniawati, T. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Nissan Grand Livina. *Jurnal EcoGen*, 1(4).
- Kurniawan, D. (2019). Pengaruh Proactive Service, People, dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(2).
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. CV. Alfabeta.
- Meilani, R., & Kartini, I. A. N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, People dan Process Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi Cv. Hitam Oren Express (Hoe) Di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(1).
- Moha, S., & Loinding, S. (2016). Pengaruh People Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grapari Telkomsel Kediri. *EMBA*, 4(1).
- Mu'tashim, M. I., & Slamet, A. S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Coffee Shop di Kota Bogor. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 10(2).

Mursid, M. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara.

Ofela, H. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kebab King Abi Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(1).

Pandesia, A. E., Saerang, I., & Sumaran, J. (2017). Pengaruh Orang dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado. *Jurnal EMBA*, 5(2).

Putera, A. K., & Wahyono. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Analisis Manajemen*, 7(1).

Safitri, E. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Wong Kito di Kota Malang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(1).

Sambah, H. (2016). Pengaruh People dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Oost Café Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(12).

Sari, N. P., & Razak, I. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan People Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Gippum Medical. *Jurnal Manajemen Krisnadwipayana*, 5(3).

Setianto, D. Y., Hidayatullah, N., & Sudrajat, A. (2020). Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Kereta Commuter Indonesia (KCI). *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 22(2).

Syahroni, I., Lukiana, N., & T.Kasim, K. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan People Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal EMBA*, 2(1).

Tombeng, B., Roring, F., & S.Rumokoy, E. (2019). Pengaruh Harga People dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal EMBA*, 7(1).

Wahab, W. (2017). Pengaruh People Terhadap Kepuasan Konsumen Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1).