

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker. (2016). *Manajermen Ekuitas Merk*. Mitra Utama.
- Abdul Aziz, A. A. (2017). *Pengaruh Persepsi harga dan Promosi Penjualan, dan Proses (Pelayanan) Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai EYCKMAN*.
- Aji Gumelar, S., & Mukhtar, S. (2016). the Influence Services Quality, Promotion and Physical Evidence Against Customer Loyalty Cv. Funtastic Tour and Travel. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.21009/jpeb.002.1.1>
- Alfred, O. (2016). Influences of Price And Quality On Consumer Purchase Of Mobile. *European Journal of Business and Management*, vol 5.
- Ali Hasan. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan persepsi harga Terhadap Minat Beli Pakaian. *Jurnal Indovisi*.
- Anang Firmansyah dan Didin Fatihudin. (2019). *NStrategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. CV Budi Utama.
- Anwar, M. (2019). *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Kencana.
- Arifin, M. F., Hartoyo, H., & Yusuf, E. Z. (2020). The Importance of Service Quality in Building Customer Satisfaction and Loyalty in the Service Industry: A Case Study of Hunky Dory Barbershop. *Binus Business Review*, 11(2), 79–89. <https://doi.org/10.21512/bbr.v11i2.6268>
- Asnawi, Riska, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah di Transmart Bahu Manado. *Journal Administrasi Bisnis*, 9 (3), Hal.
- Basu Swastha DH. (2016). *Azas-azas Marketing*. Liberty.
- Capriati, Z. F. (2023). Pengaruh Keragaman Produk Dan Persepsi harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket Di Koperasi Visiana Bakti Tvri Jakarta. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 6(1), 170–177. <https://doi.org/10.37481/sjr.v6i1.631>
- Daft L, R. (2020). *Manajemen*. Erlangga.
- Fandy Tjiptono. (2016). *Manajemen Jasa*.
- Fandy Tjiptono. (2016). *Strategi Pemasaran 1* (Edisi 2). Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2016). *Pemasaran Jasa*. Bayu Media.
- Fandy Tjiptono. (2018). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andy.
- Fandy Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran dan prinsip penerapan* (Edisi 1). Andy.

- Fauzi, B., & Quintania, M. (2021). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Journal of Management Reviews*, 5(1), 621–631.
- Gary Armstrong and Philip Kotler. (2018). *Principle Of Marketing* (17e Global). Pearson Education Limited.
- Griffin. (2012). *A first look at communication theory*. Mc Graw Hill Companies.
- Han, H., & Ryu, K. (2009). The roles of the physical environment, price perception, and customer satisfaction in determining customer loyalty in the restaurant industry. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 33(4), 487–510. <https://doi.org/10.1177/1096348009344212>
- Handi. (2018). Pengaruh Kinerja Distribusi Fisik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan (Survey pada pelanggan PT. ATRI DISTRIBUSINDO di Bandung). *Jurisma*, VIII No. 1.
- Haryono, N., & Octavia, R. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Industri Elektro Dan Penerbangan*, 4(1), 20–27.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hayuningtyas, P. (2020). THE IMPACT OF MARKETING MIX ON CUNSUMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY ON AQUA PRODUCTS. *Ekspektra : Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Volume, 4(June 2015), 83–103.
- Hoffman, K. D. and J. E. G. B. (2016). *Essentials Of Service Marketing*. The Dryden Press.
- Hurriyati, Ratih, dan Gunarto, M. (2019). *Metode Statistika Bisnis untuk Bidang Ilmu Manajemen dengan Aplikasi Program SPSS* (Bandung). PT Riefka Aditama.
- Indah Purnama Sari, T. E. M. (2018). PERSEPSI HARGA DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG UPNORMAL Program Studi Pendidikan Ekonomi , FIPPS Universitas Indraprasta PGRI , Indonesia. *Sosio E-Kons*, 10(2), 115–120.
- Jacobus, V. (2019). Pengaruh physical evidence, persepsi harga dan produk terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan hypermarket. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 2(2), 175–182. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v2i2.88>
- Juanim. (2020). *Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data SPSS dan LISREL*. PT. Rafika Aditama.
- Kinicki, Angelo., & Williams, B. K. (2018). *Management A Practical Introduction* (7th ed.). McGraw-Hill International edition.
- Kotler, Philip, and K. L. K. (2021). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13).
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12). PT. Indeks.

- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 11). PT. Indeks Gramedia.
- Kotler P, dan A. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing* (Edisi 7). Salemba Empat.
- Lamb, Hair, dan M. (2016). *Pemasaran* (Edisi 1). Salemba Empat.
- Lillicarp, D.R & Cousins, J. A. (2016). *Food and beverage service* (4th Editio). Hodder & Stoughton.
- Limpo, L., Rahim, A., & H. (2018). Effect Of Product Quality, Price, and Promotion toPurchase Decision. *International Journal on Advanced Science, Vol. 44 Is*.
- Maharani Purnama, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Wedding Organizer Di Kota Prabumulih. *Jurnal Ilmu Manajemen, 7(2)*, 140. <https://doi.org/10.32502/jimn.v7i2.1564>
- N, A., Listihana, W. D., & Nofrizal, N. (2018). The Effect of Marketing Mix on Satisfaction and Its Impact on Hotel Customer Loyalty in Pekanbaru-Riau. *Advances in Economics, Business and Management Research, 57(Piceeba)*, 229–237. <https://doi.org/10.2991/piceeba-18.2018.52>
- Nastiti, A., & Astuti, S. R. T. (2019). Pengaruh Persepsi Persepsi harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas di Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Management, 8(1)*, 126–136.
- Nugroho. Ryan dan Edwin Japarianto. (2017). Pengaruh People, Physical Evidence, Product, Promotion, Price dan Place Terhadap Tingkat Kunjungan i Kafe Coffee Cozies Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1 No*.
- Nugroho. Ryan dan Edwin Japarianto. (2022). Pengaruh People, Price, dan place Tehadap Kepuasan Pelanggan Coffee Cozies Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, VOL.1 No*.
- Peter, J. P. D. & Olson, J. C. (2016). *Consumer Behavior perilaku konsumen dan strategi pemasaran*. Erlangga.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT. Indeks.
- R, L. (2017). *Manajemen Pemasaran Berbasis Kompetisi*. Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Robbins, S. P. and M. C. (2016). *Manajemen*. In *erlangga* (13th ed.).
- Sabir. et al. (2016). Factors Affecting Customer Satisfaction in Restaurants Industry in Pakistan. *Nternational Journal of Management and Business Research, Vol 3(2)*, 869–

- Sari, I. P., Ikaningtyas, S., & Desnaranti, L. (2018). Peningkatan Mutu Physical Evidence di Sekolah Dasar melalui Gerakan Toilet Ramah Anak. *Jurnal PkM Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(02), 128. <https://doi.org/10.30998/jurnalpkm.v1i02.2469>
- Sarinah., M. (2017). *Pengantar Manajemen*. CV Budi Utama.
- Selnes, F. (2016). An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty. *European Journal of Marketing*, Vol.27, No.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks,. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No.
- Shary Kartini, Riza Firdaus, dan R. (2020). Pengaruh Persepsi harga, Kualitas Produk dan People terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan pada Café di Banjarbaru. *Jurnal Manajemen*, Vol. 4, No.
- Sheth., & M. B. (2016). *Consumer Behavior: A Manajerial Perspective*. Mason,Ohio.
- Sinaga, J., Kamase, J., & Arfah, A. (2022). *The Effect of Service Marketing Mix on Customer Satisfaction and Loyalty of Claro Makassar Hotel*. 24(7), 35–47. <https://doi.org/10.9790/487X-2407033547>
- Stanton, W. J. (2016). *Prinsip Pemasaran* (Edisi 12). Erlangga.
- Sueni, I., Honneyta Loebis, P., Jurusan Manajemen, M., Ekonomi dan Bisnis, F., Syiah Kuala, U., & Fakultas Ekonomi dan Bisnis, D. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi harga terhadap Kepuasan Konsumen serta dampaknya pada Loyalitas Pelanggan J&T Express Blangkejeren. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(2), 330–345.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Sugiyono. (2022). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan R&D*. Alfabet.
- Sunarto. (2016). *Perilaku Konsumen*. AMUS.
- Suntani, S. (2018). Pengaruh Persepsi harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta*, 2(2), 247–254.
- Thamrin dan Francis. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada.
- Thilina, K., & Liyanage, N. (2016). The Impact of Physical Evidences on Customer Store Loyalty with Special Reference to Supermarket Industry in Sri Lanka. *6th International Conference on Business and Information*, 499–511.
- Tjahjaningsih, E. (2016). Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang). *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 28(2), 13–27.

- Vienny Kwosierra and Arifin. (2022). The influence of people and price to ward customer satisfaction at coffee loca medan. *NCBMA (Universitas Pelita Harapan, Indonesia) "The Opportunity of Digital and Technology Disruption*.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian EKonomi Islam*.
- Winarno, S. H., Nalendra, A. R. A., & Givan, B. (2020). The Effect of Service Quality, Corporate Image, and Price Perceived in Creating Customer Satisfaction and Loyalty on Education Business. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 10(1), 45–56. <https://doi.org/10.15408/ess.v10i1.14468>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2019). *What Are Service ?* (7th Editio). Mc Graw Hi Education.
- Zeithaml, Valarie A, M. J. B. and D. D. G. (2017). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm* (7th Editio). McGraw-Hill International edition.
- Zulaicha, S.; Irawati, R. (2016). *Pengaruh Produk dan Persepsi harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Morning Bakery Batam. Vol. 4*.