

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Depok: Rajawali Pers.
- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep Dan Indikator*. Pekanbaru:Zanafa.
- Amstrong, Gary, Philip Kotler, Valerie Thrifts, and Lilly Anne Buchwitz. 2017. *Marketing An Introduction*. 10th editi. Pearson Toronto.
- Ali, Hasan. 2018. *Marketing Dan Kasus – Kasus Pilihan (Cetakan Pertama Ed)*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Alma, Buchari. 2017, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amiruddin, A., & Nurdin, H. (2021). ANALISIS PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA FOOD BOX KOTA BIMA. *EKONOMI BISNIS*, 27(1), 431-441.
- Anissah Balqis Anggraini, & Saino. (2022). Pengaruh Harga, Physical Evidence, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Mie Gacoan Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 10(1), 1591–1599.
- Assauri, Softjan. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Budhi, S. 2017. Pengaruh Produk, Harga, Personal dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sinjay Bangkalan. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 6. Nomor 5.
- Capriati, Z. F. (2023). Pengaruh Keragaman Produk Dan 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>

- Cavallone, Mauro. 2017. *Mauro Cavallone Marketing and Customer Loyalty*. Sapienza University of Rome, Rome, Italy.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2018). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fajarrini, S. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Personal Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Oost. *Issn: 2461-0593*, 6.
- Farisi, S., & Siregar, Q. R. (2020). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 148-159.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT Pelita Air Service). *Journal of Business Studies*, 2(2), 80–105.
- Hangestu, N., & Iskandar, D. A. (2017). Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(3), 363-372.
- Hasibuan, Malayu S. .. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Edisi Revisi*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara.
- Hendri, S. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Milkmo. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol. 6. No. 3.
- Hery. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Grasindo.
- Hill, Nigel, and Alexander Jim. 2017. *The Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement 3rd Edition*. 3rd Editio. New York: Routledge.
- Hutabarat, Wiranti M. and Bulan Prabawani. 2020. “Pengaruh Experiential Marketing Dan *Sales promotion* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Go-Ride Semarang.” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9(2):12–22. doi: 10.14710/jiab.2020.27155
- Hutt, Michael D., and Thomas W. Speh. 2018. *Business Marketing Management:B2B*. tenth edit. United States: SOUTH-WESTERN CENGAGE Learning.

- Iffan, M., Santy, R. D., & Radaswara, R. (2018). Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung Program Studi Manajemen Universitas Komputer Indonesia Bandung. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 8(2).
- Indah Purnama Sari, T. E. M. (2018). *HARGA DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG UPNORMAL Program Studi Pendidikan Ekonomi , FIPPS Universitas Indraprasta PGRI , Indonesia*. 10(2), 115–120.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press, Surabaya.
- Jacobus, V. (2019). Pengaruh physical evidence, 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 & LISREL*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Karinto, S. S., Arifin, M. Z., & Fadhli, K. (2021). Pengaruh people, proses, Physical eviden terhadap kepuasan konsumen dimasa pandemi. *Journal of Education and Management Studies*, 4(1), 7–14. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/> ).
- Kolonio, Jeremia, and Djurwati Soepeno. 2019. “Effect Of Service Quality , Trust , Dan Consumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty Pada CV. Marine Fiberglass.” 7(1):831–40.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. 2018. *Principles of Marketing*. 17th editi. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2018. *Marketing Management (Pearson Education In Terjemahan Bob Sabran)*. 15th Editi. Erlangga.
- Kristianto dan Triyono. (2019). Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 2(August), 117–126.
- Lupiyoadi, Rambat. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Makrifah, L., & Trishananto, Y. (2021). Pengaruh Bukti Fisik, Layanan, Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Intervening. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 11(2), 330–341.

- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14.
- Mukuan, D. D. S., & Walangitan, O. F. C. H. (2017). Pengaruh Orang, Bukti Fisik, Dan Proses Terhadap Kepuasan Konsumen Hypermart Manado Town Square. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) UNSRAT*, 5(006), 1–10.
- Mullins, Laurie J. 2017. *Management & Organisational Behaviour*. Eleventh E. new York : Pearson.
- Mutazayid, H. N., Faviandhani, Q., Artaya, I. P., & Suyono, J. (2021). Effect of Service Quality, Price, and Facilities On Customer Loyalty. *Journal of World Conference*, 3(6), 523–530.
- Pane, D. N., Fikri, M. EL, & Ritonga, H. M. (2018). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SIDEMPUNAN MEDAN. *Jurnal Manajemen Tools*, 9(1), 1–11. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Putri, Budi Rahayu Utama. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Rangga Wardana, I S., & Sunaryo. (2022). PENGARUH PRODUCT, PRICE, PLACE, PROMOTION, PEOPLE & PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRIND COFFEE. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 1(4), 532-542.
- Robbins, Stephen P., and Mary Coutler. 2017. *Organizational Behavior*. Pearson, Prentice Hall.
- Russo, Ivan, and Ilenia Confente. 2017. *Customer Loyalty and Supply Chain Management*. New York: Routledge.
- Saputra, D., and S. Margaretha. 2020. “The Effect of Consumer-Based Brand Equity on Customer Satisfaction and Brand Loyalty in the Coffee Bean & Tea Leaf or Maxx Coffee.” *Advances in Economics, Business and Management Research* 115(Insyma):293–98.
- Sadiyah, H., Palinggi, Y., & Adawiyah, R. (2022). Pengaruh Physical Evidence dan Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Chanel Distro Di Tenggara. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 18(1), 7–13.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga

- terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Sartor, Marco. 2019. “Customer Satisfaction Analyses.” Pp. 109–16 in *Quality Management: Tools, Methods, and Standards*, edited by M. Sartor and G. Orzes. Emerald Publishing Limited.
- Sarinah., Mardalena. (2017). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Saputra, D., and S. Margaretha. 2020. “The Effect of Consumer-Based Brand Equity on Customer Satisfaction and Brand Loyalty in the Coffee Bean & Tea Leaf or Maxx Coffee.” *Advances in Economics, Business and Management Research* 115(Insyma):293–98.
- Setianto, D. Y., Hidayatullah, N., & Sudrajat, A. (2020). PENGARUH PEOPLE, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT KERETA COMMUTER INDONESIA (KCI) Dendi Yulis Setianto 1\* , Nur Hidayatullah 1 , Ajat Sudrajat 1 1. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 22(2), 232–242.
- Shultz, William J. 2018. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa:Ediri Revisi Ahli Bahasa Buchari Alma*. edited by W. J. Shultz. CV. Alfabeta Bandung.
- Soekotjo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Milkmo. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(3), 1–20.
- Sudarsono, H. (2020). *Buku ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember: Pustaka Abadi.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta Bandung.
- Sukmawati, R. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 7(2), 130–142.
- Suryana, P., & Muliastari, I. (2018). Harga Dan Proses Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Instamie Di Kota Bandung. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 11(1), 15.
- Terry, George Robert. 2018. *Principles of Management*. Chicago: Homewood, Illinois.
- Thaer F, Mahir F. 2017. *Effects Of Marketing Physical Evidence On Customer Satisfaction in Bary Inn KLIA*. International

Journal Of Applied Research Vol. 2. 2.

- Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran (Edisi 4)*. CV.Andi, Yogyakarta.
- Tomczak, Torsten, Sven Reinecke, and Alferd Kuss. 2018. *Strategic Marketing*. Berlin,Germany: Springer Gabler.
- Trianah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 26(01), 105-122.
- Tryadi, A., & Muhajirin. (2021). Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Surf Cafe Kota Bima). *Journal Scientific of Mandalika (JSM)*, 2(7), 1–4.
- Utami, Wiry. 2017. “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Pada Loyalitas (Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi).” III(6):20–32.
- Wijaya, C. A., & Pratomo, A. W. (2021). Pengaruh Bukti Fisik, Suasana Ruangan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Warunk Upnormal Bogor. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 43–52.
- Winata, A., & Fiqri, I. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia Di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister*, 3(2), 133-149.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo. Bitner, and Dwayne D. Gremler. 2018. *Service Marketing; Integrating Customer Focus Across the Firm 7th Ed.* edited by 7th Edition. Mc Graw-Hill,New York.

