

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, G., Kotler, P., Merino, M. J., Pintado, T., & Juan, J. M. (2011).
Introducción al marketing (Vol. 2). Pearson.
- Assauri Sofjan, (2017) Manajemen Produksi dan Operasi Edisi Revisi Fakultas
Ekonomi Universitas Indonesia
- Churchill Jr, G. A., & Surprenant, C. (2016). An investigation into the determinants
of customer satisfaction. *Journal of marketing research*, 19(4), 491-504.
- Diputri, Y. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Penonton Dan
Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen (Doctoral dissertation, Thesis.
Universitas Pasundan).
- Garvin, J. (2016). Managing with total quality management-theory and practice.
International Journal of Manpower.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate.
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of
Marketing Science*, 1.
- Gumesson, E., & Klingman-Brundage, J. (2016). Service design and quality:
applying service blueprinting and mapping to railroad services. P. Kunst, J.
Lemmink, (éd.), *Quality Management in Service*, VanGorcum, 102-114.
- Handayani, N. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan
Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di Yayasan Pendidikan Ikbal-
M-Yos Batam (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).

- Handoko, Bagus. "Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 18.1 (2017): 61-72.
- Harjati, Lily, and Yurike Venesia. "Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan penonton pada maskapai penerbangan Tiger Air Mandala." *E-Journal Widya Ekonomika* 1.1 (2015): 36791.
- Juniardi, Asdin, Siti Haerani, and Abdul Razak Munir. "PENGARUH STRATEGI BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENONTON HOTEL NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY CENTRE." *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship* 1.4 (2018): 52-64.
- Kotler dan Keller, (2014). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 2* PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, P., Armstrong, G. M., & Sutojo, H. (1994). *Dasar-dasar pemasaran*. Intermedia.
- Kurniawan, Noval Dwi. *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan pada tempat Hiburan di Caturtanggal Depok, Sleman (Studi Kasus pada MovieBox Gejayan dan BlockBuster)*. Diss. Universitas Islam Indonesia, 2017.
- Lubis, Fitriani Surayya, et al. "Analisis Kepuasan Penonton dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru." *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri* 17.1 (2019): 25-31.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa*.

- Marlius, Doni, and Izet Putriani. "Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service." *Jurnal Pundi* 3.2 (2020): 111-122.
- Mawanti, E. S. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Muslim terhadap Pembelian Produk Makanan (Studi Restoran Pizza Hut Makassar) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Mudie, P., & Pirrie, A. (2016). *Services marketing management*. 3. painos.
- Octavia, Ria. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 13.1 (2019): 35-39.
- Oxford, L. (2016). Definition of be verb from the Oxford Advanced Learner's Dictionary.
- Prasastono, Ndaru dan Pradapa, Sri Yulianto Fajar. 2014. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. Pages 3. Vol XI. No 2. Agustus 2018
- Ressa, Ersan AN, Agus S. Soegoto, and Rotinsulu J. Jorie. "Pengaruh Servicescape, Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Goldenlake Resort." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 7.4 (2019).
- Riduwan, M. (2015). Rancang Bangun Mini Synchronous Game Food Fest dalam Game Sosial Food Merchant Saga pada Perangkat Android (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).

- Rismayadi, Budi, Uus Mohammad Darul Fadli, and Flora Patricia Anggela. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS MALL TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PUSAT PERBELANJAAN MALL DI KARAWANG." *BUANA ILMU* 4.2 (2020): 204-233.
- Schnaars, S. P. (2016) , *Strategy—Customers*, M., Smith, G. V., Act, T., Holmes, A. L. H. B. W. C., Moskin, A. J. E., ... & Hufnagel, F. E. Vol. 88 *TMR PART I-AUTHORS. Reviews of Articles From Other Publications*, 72(198), 302.
- Sirait, H. (2017). *Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Objek Wisata Bukit Gibeon Kecamatan Ajibata Kabupaten Toba Samosir* (Doctoral dissertation, Unimed).
- Sugiyono, D. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*/Sugiyono. Bandung: Alfabeta, 15(2010).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Ferrari, JR, Jhonson, JL, & McCown, WG.
- Suharyadi, Dedi. "Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penonton pada toko yohan wanaherang bogor." *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)* 3.2 (2018): 289-296.
- Tjiptono, Fandi. 2016. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta.: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 208. *Pemasaran Jasa*. Banyumedia Publishing, Yogyakarta

Tse, D. K., Nicosia, F. M., & Wilton, P. C. (2016). Consumer satisfaction as a process: its rediscovery and conceptualisation. Faculty of Commerce, University of British Columbia, Vancouver, working paper.

Yanuar, Masnia Mahardi, Nurul Qomariyah, and Budi Santosa. "Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penonton Optik Marlin cabang Jember." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia* 3.1 (2017).