

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade, Y dan D. Sunarsi. 2020. The Effect Of Promotion And Price On Purchase Decisions. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 4(2). 275-278.
- Afandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media. Yogyakarta.
- Aftab, Junair and Huma Sarwar. (2016). *Importance of Service Quality in Customer Satisfaction (A Study on Fast Food Restaurants)*. 4(4).
- Ali Hasan. (2018). *Jurnal Indovisi; Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan harga Terhadap Minat Beli Pakaian*. Indonesoan Indovisi Institute, 1(Iii), 83–104. Diambil dari <http://journal.dosenindonesia.org>
- Aliyyah, Dwi Apriyani Sunarti. (2017). Pengaruh People Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 7. <https://doi.org/10.32493/skr.v4i1.605>
- Alma H. Buchari, (2018), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Anang Firmansyah, dan Budi W. 2018 Mahardika, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Arief. 2020. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.

- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Ayu Novianti. 2019. Pengaruh *People* Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kanasha di Kota Langsa. *Jurnal Unsam* Vol.5, No.1.
- Azwar Tryadi dan Muhajirin. (2021). Pengaruh physical evidence terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus di Surf Cafe Kota Bima). *Journal Scientific of Mandalika (JSM)*, 2(7).
- Bilson Simamora. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2018.
- Dewi Andriany. 2021. Pengaruh Orang Terhadap kepuasanKonsumen pada Donat Kentang Syifa Sei Belutu. *Repository Umsu* Vol.1, No.7.
- Donny Riswanto . 2018. Pengaruh Harga dan people Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Waroeng Steak and Shake cabang Jl. Banteng Bandung. [repository.unpas.ac.id/30505](https://repository.unpas.ac.id/30505).
- Douglas Vhigugi. (2017). *Influence of Ambience Conditions on Customer Satisfaction in the Restaurant Industry; Case Study of Debonairs Pizza Outlets in Botswana*. *International Journal of Science and Research*, 6(2), 1825-1833.
- Fabianus Ronaldo D.B. 2021. Pengaruh People Terhadap Kepuasan Konsumen di Kafe Djadual di Gresik. *Repository Univ Katolik Darma Cendika* Vol.7 no.2.

Fandy Tjiptono, Anastasia Diana (2019) *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi* : Penerbit Andi Yogyakarta

Fandy, Tjiptono. 2019. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.

Fitrah, Muh dan Luthfiyah. (2018). “*Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*”. Jawa Barat: CV Jejak

Fitria Halim, dkk. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis,

G.R. Terry dalam R.Supomo dan Eti Nurhayati. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Kencana

Githiri, Margaret N. (2017). *Influence of physical environment on customer satisfaction and return intention in Kenyan Rated Restaurants*. *Asian Journal of Social Science Study*, 2(1).

Harry Taufan. Dr. Engkur, SIP., ME. (2020). *The Influence of Service Quality, Product Quality and Price on Loyalty Through Customer Satisfaction (McDonald's Consumer Study in Rajawati Village)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tahun 2022.

Hasibuan, Malayu S. P. 2019. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.

Hurriyati, Ratih. 2019. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung

- Indah Ismaya. 2021. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Krispy Kreme Doughnuts). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. IX, No. IV | 389-401
- Indah Purnama Sari dan Tiara Elsy Medyani. Harga dan Physical Evidence terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan Warugn Upnormal. *Jurnal LPP Munindra* Vol.10, No.2, Agustus 2018,pp.115-120.
- Indras Taufan, Dr. Engkur, SIP., ME (2020). *The Influence of Service Quality, Product Quality and Price on Loyalty Through Customer Satisfaction (McDonald's Consumer Study in Rajawati Village)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Jaspar, Farida. 2018. Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu. Bogor : Ghalia Indonesia
- Juli Ismanto, S.KM., M. M. (2020). Manajemen Pemasaran. In Manajemen Pemasaran (p. 86). UNPAM PRESS.
- Kamau, Beatrice Ngonyo. (2017). *Influence of servicescape on customers' satisfaction in classified restaurants in Nairobi county*. Nairobi. <https://Afribary.Com/>.
- Karinto, Syerla Sylvia, Muhyidin. Z. Arifin. dan Khotim Fadhli. (2020). Pengaruh *People, Process dan Physical Evidence* terhadap Kepuasan Konsumen di

masa pandemi (studi kasus di *Café Jangkar Mojoagung*). *Journal of Education and Management Studies*, 4(5).

Khorif Ma'aruf. (2021). *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Sate H. Pardi Restaurant Branch Dr. M. Isa*. *International Journal of Marketing & Human Resource Research Vol.2, No.2 April 2021*.

Kotler, P dan Amstrong. 2018. Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

Lupiyoadi, R., (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat.

Maria Kristiana dan Drs. Muhammad Edwar, M.SI (2017). Pengaruh store atmosphere People terhadap kepuasan konsumen armada P-jakarta (Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Volume 01 Nomor 01 Tahun 2017).

Musnaini, et. All. 2021, Manajemen Pemasaran, Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri.

Nanda Oktaviana dan R. Sugeng Basuki. (2018). pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen di *Coolio Barbershop* Malang. *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(2).

R. Supomo dan Eti Nurhayati. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Yrama Widya.

R.Terry, George dan Leslie W.Rue. Dasar-Dasar Manajemen. (Jakarta: Bumi Aksara, 2018has)

- Ramadona, Vicky dan Sugeng Basuki. (2016). Pengaruh *people* dan *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Di Grapari Telkomsel Kediri. *Jurnal EMBA*, 4(1).
- Rina Sukmawati . 2021. Pengaruh Harga dan Orang Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa UNY. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi* Vol.7,No.2.
- Rizmia Dewi. (2016). *The Influence of servicescape on customer satisfaction, a study on Monopoly Café and resto Jl. Merbabu No 21 Malang. International Management, Faculty of Economics and Business, Brawijaya University* Vol.2 No3.
- Sarinah., Mardalena. (2017). Pengantar Manajemen. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L., L. 2018. Perilaku Konsumen, Edisi 7. Alih Bahasa: Zoelkifli. Jakarta : Indeks.
- Setianto, Dendi Yulis., Hidayatullah, Nur., Sudrajat, Ajat. (2020) Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Kereta Commuter Indonesia (KCI). *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*. Volume 22 No 2. 233-242.
- Sudarsono, H. (2020). Buku ajar: Manajemen pemasaran. Jember: Pustaka Abadi.
- Suwardi dan Daryanto. 2017. Manajemen Peserta Didik. Yogyakarta: Gavamedia.
- Wahyu Kurniawan Yunus . 2020. Pengaruh People Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharon. *Repository UNG* Vol.1 No.6 (2020).

Wijoyo, Hadion, Dkk. 2020. Blended Learning Suatu Panduan. Sumatra Barat: CV Insan Cendekia.

Wirdayanti Wahab. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industry perbankan syariah dikota pekanbaru. Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Tse, D. D. (2018). What Are Services? (7th ed.). Mc Graw Hi Education.