

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard Berry. 2011. A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*, Volume 49.
- Aditama, A. 2020. *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*. Malang : Penerbit Meiga Lettucia
- Afthanorhan, Asyraf., et.al. (2019). *Assessing the effects of service quality on customer satisfaction*. *Management Science Letters* 9 (2019) 13–24.
- Agustini. 2013. *Pengelolaan dan Unsur-unsur Manajemen*. Jakarta: Citra Pustaka.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Ayuningtyas, S. (2022). *Pengaruh Store atmosphere, Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sehari Sekopi di Sidoarjo.*(*The Influence of Store atmosphere, Taste and Service Quality on Customer Satisfaction on a Sehari Kopi in Sidoarjo*) (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Azhari, Hairudinor, & Rahmawati Emi. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Vinila Textile Dan Accessories*. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, Edisi Januari-Juni 2020 Vol 9, No. 1, ISSN 2541-1403, E-ISSN 2541-187X
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Edisi revisi Yogyakarta: Ombak.
- Chairiza (2012) *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Andalas di Bandar Lampung*. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Christina Widhya Utami. 2017. *Manajemen Ritel*. Salemba Empat. Jakarta
- Diza, F., Moniharapon, S., & Imelda, W. J. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. fifgroup*

cabang manado). Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 4(1).

- Evianti, Elsa. (2021). Perkembangan UMKM dimasa Pandemi.
- Firatmadi, Agung. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Pelita Air Service). *Journal Of Business Studies* Vol. 2 No. 2 Des 2017.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* edisi 9. Semarang:Badan Peneliti Universitas Diponogoro.
- Handoko 2017 Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta Bumi Aksara.
- Metodelogi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta : P Gramedia Pustaka.
- Hasibuan, Malayu SP. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan keempatbelas*, Jakarta ,Penerbit : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara
<https://www.kompasiana.com/elsaevianti8749/60d93b06017bf8161622de9>
- Ibrahim, Malik., & Thawil, Sitti Marijam. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, P-ISSN 2527– 7502, E-ISSN 2581-2165, Vol.4, No.1 Februari 2019: 175 – 182.
- Kotler,2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan. 2. edisi Kedua belas*. Jakarta: Erlangga.
- Levy, M., & Weitz, B. A. (2012). *Retailing Management Information Center*.New York: McGraw Hill Higher Education.
- Lupiyoadi,R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Nawawi, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Gajahmada University Press, Yogyakarta

- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sadili, Samsudin. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- Siswanto, Bejo. 2011. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Stanton, William J. 2012. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharno dan Yudi Sutarso. 2010. *Marketing In Practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.
- Wilkie, William L. 2010, *Customer Behavior (Third Edition)*. New York, Jhon Wiley & sons, Inc, s.
- Supranto, J. 2007. *Statistik untuk Pemimpin Berwawasan Global*. Jakarta: Salemba Empat (Edisi kedua).
- Umi Narimawati. 2010. *Metodologi Penelitian: Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi*. Jakarta: Genesis.
- Priyastama, Romie. 2017. *Buku Sakti Kuasai SPSS Pengelolaan data dan Analisis data*. Yogyakarta: Start Up
- V. Wiratna Sujarweni. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

