

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Ahror, Ubaidillah dan Hendri Soekotjo. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Milkmoov*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 6. No. 3.
- Firdiyansyah, Indra. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam*. Jurnal Elektronik Rekaman (Riset Ekonomi Bidang Manajemen dan Akuntansi) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo. Vol. 1. No. 1.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21 Update PLS Regresi*. UNDIP-Semarang.
- Ghozali, Imam. 2016. *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yoga Pratama-Semarang.
- Koestanto, Tri Hari dan Tri Yuniati. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen. Vol. 3. No. 10.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid. 1. Erlangga: Jakarta.
- Krisnawati, Silvia Nila. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU NO. 64.751.15 Samarinda*. eJournal Administrasi Bisnis Vol. 4. No. 1.
- Normasari, Selvy, dkk. Desember 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 6. No. 2.
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yuliati. September 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. DeReMa Jurnal Manajemen. Vol. 11 No. 2.
- Putra, Susanto Doni, dkk. Juni 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Usaha Rumahan Kerupuk Ikan Super Basuki Situbondo)*. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia. Vol. 3. No. 1. ISSN : 2443-2830. ISSN : 2460-9471.
- Saradissa, Catrina Nora dan Sonang Sitohang. 2015. *Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu dan Riset Management Vol. 4. No. 11.
- Sembiring, Inka Janita, dkk. Oktober 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam*

- Membangun Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 15. No. 1.
- Srijani, Ninik dan Achmad Sukman Hidayat. Maret 2017. *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center*. Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA. Vol. 7.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Suhartanto, Dwi dkk. *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*. Cetakan kesatu. Alfabeta- Bandung.
- Sujarweni, V.Wiratna.2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustakabarupres-Yogyakarta.
- Sulistiyawati, Ni Made Arie dan Ni Ketut Seminari. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*. E-Jurnal Manajemen Unud. Vol. 4. No. 8. ISSN: 2302-8912.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. ANDI- Yogyakarta.
- Toriq, Mochammad dan Soebari Martoatmojo. 2014. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 Di Sidoarjo*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen. Vol. 3. No. 8.
- Utami, Crhistina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel*. Edisi 2. Salemba Empat- Jakarta.
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Ekonesia- Yogyakarta.
- Yunus dan Budiyanto. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen. Vol. 3. No. 12.