

DAFTAR PUSTAKA

- Heizer, J. dan B. R. (2012). *Manajemen Operasi*.
- Hidayat, E. W., SN, F. M., & Ratmatulloh, A. (2017). *Analisis Service Quality Untuk Mengukur*. 25–30.
- Irawan, H. (2008). *Membedah strategi Kepuasan pelanggan* (Pradnya Paramitha (ed.); 1st ed.). Kelompok Gramedia.
- Khalil, I. (2016). *PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN BAKOEL SANGU KALIBATA CITY*.
- Kotler, Philip & Keller, K. L. (2009). *Marketing management* (13th Editi). Prentice Hall.
- Kotler & Keller, K. (2016). *Marketing Management, Global Edition* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. dan G. A. (2010). *Manajemen Pemasaran* (3rd ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (Global ed., Vol. Fourteenth). In *Edinburgh, England: Pearson Education Limited* (14th ed.). Pearson Education, Inc.
- Layaalin, Y. N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Karaoke (Studi Kasus pada pelanggan Top 40 Family Karaoke)*.
- Lestari, A., & Yulianto, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl . S . Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 54(1), 74–81.
- Lovelock, CH., Wirtz, J. (2011). *People, Technology, Strategy 7th edition. Service Marketing*. Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. dan H. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan dua*. PT Indeks.
- Mowen, J., & Minor, M. (2012). *Perilaku Konsumen (Terjemahan)* (5th ed.).

Erlangga.

- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. CV Andi Offset.
- Priyatno, D. (2016). *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah*. Gava Media.
- Rhenald, K. (2010). *Manajemen Public Relations*. Ghalia Indonesia.
- Santoso, L. (2017). Etnografi Warung Kopi: Politik Identitas Cangkrukan di Kota Surabaya dan Sidoarjo. *Mozaik Humaniora*, 17(1), 113–125. <https://e-journal.unair.ac.id/MOZAIK/article/view/6594>
- Shanmugasundaram, & Vikram, P. (2015). bTotal Quality Management, Process Analytical Technology, five basic principles and Pharmaceutical Industry. *International Journal of Pharm Tech Research*, 178–185.
- Sugianto, D. (2019). *Hasil Riset: Kedai Kopi di RI Bertambah 2.000 Dalam 3 Tahun*. Detik Finance. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4826275/hasil-ri-set-kedai-kopi-di-ri-bertambah-2000-dalam-3-tahun>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F., Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Andi.
- Tjiptono. (2011). *Manajemen dan strategi merek*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Jasa*. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Pemasaran Strategik*. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi Offset.
- Zheithaml, VA., Bitner, MJ., Dwayne, D. (2006). *Service Marketing*. Hill International Edition.

