

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, B., & Saladin, D. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Alma, B. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: PT Raja Grafindo.
- Fatihudin, D. (2020). *Metodologi Penelitian Edisi Revisi Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi (Revisi)*. Zifatama Jawa Sidoarjo.
- Ghozali, I. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Hair et al. (2012). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler et al. (2018). *Principles of Marketing: An Asian Perspective* (4th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2017). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan*.

Jakarta: PT. Prenhallindo.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran. Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta.

Nasution. (2022). Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Meningkatnya Kepuasan Pelanggan. *Transformasi Managaria: Journal of Islamic Education Management*, 2(2), 111–118. <https://doi.org/10.47467/managaria.v2i2.896>

Ngandoh, A. M. (2021). Kepuasan Konsumen melalui Harga, Promosi, Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Mirai Manajemen*, 6(2), 232–244.

Oliver, R. L. (2016). *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). New York: Routledge Taylor & Francis Group.

Peraturan Presiden RI No. 112. (2007). Peraturan Presiden RI No. 112 Tahun 2007 Tentang Penataan Dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan Dan Toko Modern. *Peraturan Presiden Republik Indonesia*, (1), 22. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/42157/perpres-no-112-tahun-2007>

Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media. Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1), 70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>

Qiscus. (2022). 6 Kerugian Turunnya Kepuasan Pelanggan Akibat Customer Service Buruk. Retrieved July 3, 2023, from 2022 website: <https://www.qiscus.com/id/blog/kepuasan-pelanggan-adalah/>

Riadi et al. (2021). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 41–60. <https://doi.org/10.52103/jms.v2i1.320>

Santoso, S. (2020). *Panduan Lengkap SPSS Versi 26*. Jakarta: Elek Media Computindo.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building*

Approach (7th Editio). New Jersey: Wiley.

Stanton, W. J. (2016). *Prinsip Pemasaran* (7th ed.). Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Susiladewi, S. (2020). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Café Kupu Datu Banjarbaru. *Al-KALAM : JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 7(2), 45. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v7i2.3255>

Swasta, B., Dharmesta, & Irawan. (2018). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Swastha, B. (2017). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: BPFE.

Syerlina et al. (2022). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Laundry 99 Di Makassar. *Nobel Management Review*, 3(4), 622–634. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i4.3453>

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Wahjono et al. (2023). *Laporan Wawancara di UKM Suryamart*. Surabaya.

Zeithaml et al. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Educatio.