

DAFTAR RUJUKAN

- Anwar, Resa Nurlaela dan Wardani, Fiska Ananda. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadapminat Beli Ulang Produk Scarlett Di E-Commerce Shopee. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 8(5) 1370-1379
- Artaya (2020). Krematorium Desa Adat Buleleng Bersifat Universal Bahkan untukWNA. <https://atnews.id/portal/news/7107/>.
- Ayu Putri Syamnarila, Ahmad Efendi. (2022), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Charles & Keith Mall Ratu Indah Makassar.Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)
- Bansaleng, J. M., Sepang, J. L., & Tampenawas, J. L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan KonsumenPengguna Kartu XL Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3).
- Devi, P. O., & Yusuf, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Massa Coffee Shop Bandung. *Ekonomis: Journal of Economicsand Business*, 6(1), 228-232.
- Dewi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Minat Beli Konsumen Berkunjung Kembali Pada Mini Market Alfamart Raya Sukandono Sidoarjo.*Journal Of Sustainability Research*.
- Dianto, Indra. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake*. Yogyakarta: Badan Penerbit Universitas Negeri Yogyakarta.
- Febriarhamadini, R., & Suryadi, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa S1 Administrasi Bisnis Semester Akhir 2018–2019 Fakultas Ilmu Administrasi & Sekretari (FIAS) IBM ASMI. *Jurnal Administrasi BisnisAsmi*, 3(1), 11-18.
- Fandy Tjiptono. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta: Andi.2012
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyanto, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Kereta Api Indonesia DAOP VIII Jurusan Surabaya-Malang. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 7(2).
- Jerry C. Olson dan Peter J. Paul. (2014) Perilaku konsumen dan strategi pemasaran. Edisi Sembilan. Buku 2.penerbit salemba empat:Jakarta
- Kebayantini, Ni Nyoman. 2018. Komodifikasi Upacara *Ngaben* di Bali.*Jurnal Kajian Bali* (Journal of Bali Studies). Volume 08, Nomor 01,April 2018. Hlm. 32-52.
- Kebayantini, Ni Nyoman. 2018. Komodifikasi Upacara *Ngaben* di Bali.*Jurnal Kajian Bali* (Journal of Bali Studies). Volume 08, Nomor 01,April 2018. Hlm. 32-52.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Kaller, Kevin Lane (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan G. Armstrong. 2018. *Principles of Marketing*. Edisi 15. Global Edition. Pearson.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran Jilid Kedua*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009.*Marketing Management Thirteenth Edition*, alihbahasa Bob Sabran, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga* Belas, jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management Fourteenth Edition*.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Jakarta: PT. Lupaioadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta
- Prasetya, A. A., & Indiani, N. L. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Hargaterhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bali Semesta AgungDenpasar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 12(1), 72-76.

- Paputungan, T., Tamengkel, L. F., & Walangitan, O. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE
- Rohman. 2017. Dasar-dasar Manajemen. Inteligencia Media. Malang.
- Rooroh, C. A., Moniharapon, S., & Loindong, S. S. (2020). Pengaruh suasana cafe, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan (Studi Pada Cafe Casa De Wanea Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4).
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- Suparyanto, Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: In Media.
- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartmen. *Pro Mark*, 9(2), 11-11.
- Siroj, S., Nurwidiawati, D., Mailani, A., Syachwaldi, R. A., Irawan, A., Nurohman, M. Y., & Aditya, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *El-Ecosy: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 1(1), 1-16.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Indikator Kepuasan Pelanggan*. Malang: Bayumedia
- Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Ofiset.
- Wulandari, S., & Marlina, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat beli ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variable intervening pada pengguna transportasi migo di surabaya.
- Widodo, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Cafe (Studi Kasus Pada Konsumen Molivia Cafe, Jalan HM Joni, Teladan Timur, Kota Medan). *Jumant,[SL]*, 13(1), 101-122.

Yudiatmaja, F. (2013). *Analisis Regresi dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia.

