



DAFTAR PUSTAKA



1. Buku

Cooper, D.R. dan P.S Schindler (2017), *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.

Ghozali, Imam (2018), *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS* 25, Edisi 9, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Indrasari, Meithiana (2019), *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press.

Kotler, Philipp dan Gary Amstron (2018), *Principle of Marketing*, 17th Global Edition, New York: Pearson Education Limited.

Kotler, Philipp dan Kevin Lane Keller (2016), *Marketing Management*, 15th Edition, New York: Pearson Education Limited.

2. Jurnal

Dewandi, dkk (2018), 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Emilia Palembang' *Jurnal Ekonomi STMIK GI MDP*, Vol. 1, No. 1, pp. 1-8, diakses pada 18 Juni 2022.

Pantilu, dkk (2018), 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado' *Jurnal EMBA*, Vol. 6, No. 4, pp. 3723-3732, diakses pada 18 Juni 2022.

Mahfudz dan Brilyan Jaya Sakti (2018), Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang), Jurusan Manajemen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Vol. 7, No. 4, pp. 1-8, diakses pada 18 Juni 2022.



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Rikky (2020), Skripsi: Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Batam, Universitas Putera Batam.

Sofyan dkk (2013), 'Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang' Jurnal Sosial dan Politik, Vol 1, No.1, pp. 1-12, diakses pada 31 Juli 2022.

Srijani, Ninik dan Achmad Sukma Hidayat (2017), 'Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center', Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi, Vol 7, No. 1, pp. 31-38, diakses pada 18 Juni 2022.

Sugiyono (2019), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Susanti, dan Dewi Urip Wahyuni (2017), 'Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api', Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 6, No. 5, pp. 1-19, diakses pada 18 Juni 2022.

3. Website

International Coffee Organization (ICO), 2022, *10 Negara Penghasil Kopi Terbesar di Dunia*, <https://katadata.co.id/agung/berita/628e09c8406dd/10-negara-penghasil-kopi-terbesar-di-dunia-indonesia-salah-satunya>, diakses pada 15 Juni 2022.

International Coffee Organization (ICO), 2020, *Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia Terus Meningkat selama 5 Tahun Terakhir*,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.