

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, A. 2022. Persaingan Bisnis di Indonesia Semakin Ketat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 45–52.
- Assauri, Sofjan. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Assauri, Sofjan. 2018. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Aulia, R., & Hidayat, R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2), 45–53.
- Hakim, N. P. U., Dwiastanti, A., & Aditama, R. A. 2024. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada FCK Digital Printing Solution Malang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 33–42.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, Handi. 2017. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2012. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2018. *Principles of Marketing*. 17th Edition. Pearson Education.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2019. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Lembang, Rosvita A. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 21–29.
- Lupiyoadi, Rambat. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miranda, D., dkk. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(2), 80–88.
- Novianti, R., & Suhardi. 2022. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 9(3), 915–923.
- Oliver, Richard L. 2017. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Routledge.
- Pamekas, A. 2021. Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 70–78.
- Peter, J. Paul & Olson, Jerry C. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pratama, A., & Arianty, N. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(2), 2440–2448.
- Putri, R., Adibah, M., Hadi, M., & Zalini, A. 2024. Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Optimal Fotocopy Malang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 55–66.

- Ramadhan, D. P., Andrian, & Anas, H. 2024. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Fotocopy 66 Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 10(2), 100–110.
- Riofita, H. 2015. *Strategi Pemasaran*. Pekanbaru: Mutiara Pesisir Sumatra.
- Sakdiyah, H., & Budiyanto. 2016. Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(5), 1–15.
- Saleh, M. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 1–10.
- Setyorini, D. 2011. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 7(2), 66–75.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Syahrizal. 2013. *Pengantar Manajemen Lokasi Usaha*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tanuwijaya, H., & Anshori, M. 2013. Peluang Bisnis Fotocopy di Era Modern. *Jurnal Kewirausahaan*, 5(1), 1–10.
- Tianing, N., & Siswahyudianto. 2022. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 14(2), 120–130.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo, K. P., Sholihin, U., & Saputra, B. M. 2023. Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Percetakan Maskumambang Kediri. *Jurnal Riset Manajemen*, 9(2), 77–89.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Yunila, Y., & Pariama, M. 2024. Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Fotocopy Ujung Bulu Uepai. *Jurnal Ekonomi Modern*, 6(1), 88–97.
- Yuana, D. 2018. Implementasi Strategi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 4(2), 90–99.