

## DAFTAR PUSTAKA

- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2nd ed. Sage Publications.
- Harfika dan Abdullah (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya, *Balance*, XIV(1), 44-56.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Marni Sulistyowati (2021) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib.
- Muhammad Ridho Nalendro, Indra Tjahaya Amir, & Pawana Nur Indah. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Starbucks Coffee Manyar Surabaya. Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 2019. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*.
- Perdana, Hendra, T. A. (2020). The Influence of Perceived Service Quality, Price Fairness, Consumer Satisfaction on Consumer Loyalty Towards

- Starbucks's Consumers. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*.
- Pramudita, T. (2015). *Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Starbucks*. ITS.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.
- Syafrina, R., & Oktaviani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan PLS-SEM. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(3), 215–226.
- Tanujaya, J., & Japarianto, E. (2013). *Analisa Faktor Pembentuk Kualitas Layanan di Starbucks The Square*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*.
- Wibowo, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Restoran Cepat Saji. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 45-59.
- Yesi Rahmawati, A., & Indriyanti, A. D. (2021). *Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL*. JEISBI.
- Dewi, Ratna Kumala. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Tingkat Perkembangan Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Universitas dalam Indonesia.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widiyanto, W. (2013). *Statistik Terapan: Pengolahan Data untuk Bidang Ekonomi dan Sosial*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.