

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip, dan Armstrong. (2009). *Dasar - dasar pemasaran Edisi Kesembilan*. Jakarta: PT. Indeks.

Lovelock, C, wirtz, J, Mussry, Jacky. (2011). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, dan Strategi ; Prespektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.

Mulyadi, Mohammad. (2014). *Metode Penelitian Praktis - Kualitatif & Kuantitatif*. Jakarta: Publica Institute.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Jurnal

Antono, Arya. (2017). *Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kereta Api DAOP 1 Jakarta*.

Azizah, H. (2017). *Pengaruh Physical Evidence Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Angkutan Kereta Api Studi Kasus Stasiun Tugu Yogyakarta*.

Fadlilah, Moh Iqbal. (2016). *Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Bali Bandung*.

Febri, R. (2016). *Analisis Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua Terhadap Kepuasan Konsumen di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta*.

Fernando, S. (2009). *Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Baltika Bandung*.

Website

Bekraf. (2018, 2 27). *Bekraf*. Retrieved 5 16, 2019, from Bekraf:

(<http://www.bekraf.go.id/berita/page/9/83-infografis-ringkasan-data-statistik-ekonomi-kreatif-indonesia>)

Jogja Tribunnews. (2018, April 28). Retrieved 5 16, 2019, from Jogja.tribunnews:

Nugroho, Wahyu Setiawan (2018, 28 April)

<https://jogja.tribunnews.com/2018/04/28/upnormal-coffee-roasters-resmikan-cabang-pertamanya-di-yogyakarta?page=all>

Tirto. (2018, 2 6). Retrieved 5 17, 2019, from Tirto.id: [https://tirto.id/bps-](https://tirto.id/bps-ekonomi-ri-tumbuh-517-persen-pada-2018-terbaik-sejak-2014-df6w)

[ekonomi-ri-tumbuh-517-persen-pada-2018-terbaik-sejak-2014-df6w](https://tirto.id/bps-ekonomi-ri-tumbuh-517-persen-pada-2018-terbaik-sejak-2014-df6w)