

DAFTAR PUSTAKA

- Almi, R. S., Barlian, E., & Padli. (2022). Analisis Perkembangan Citra Negatif Olahraga Billiard Menjadi Judi Billiard di Indonesia. *Sport Education and Health Journal*, 3(2), 172–181.
- Barata, atep adaya. (2014). *dasar-dasar pelayanan prima (rayendra L. Toruan (ed.))*. PT. Alex Media Komputindo.
- Fahmi, I. (2011). *manajemen pengambilan keputusan (C. Anwar (ed.))*. Alfabet.
- Fitriadi, H. (2022). Pengaruh Suasana Resto Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lan’S Resto Dan Cafe Lahat. *Jurnal Teknik Ibnu Sina (JT-IBSI)*, 7(01), 34–51. <https://doi.org/10.36352/jt-ibsi.v6i02.288>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. . Badan Penerbit Univesitas Diponegoro.
- Hadi, S. (2017). *Metodologi Penelitian*. Andi Offset.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. In *European Business Review* (Vol. 31, Issue 1, pp. 2–24). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Jannah, D. N., Paninggiran, H. N. K., & Lestari, N. S. O. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Heha Sky View Yogyakarta. *Sapta Pesona: Jurnal Kepariwisataaan*, 1(1), 16–25. <https://doi.org/10.26623/jsp.v1i1.7101>
- Juliana, Stella, B., Austine, C. V., Budiono, E. D., & Klarissa, K. (2021). Antecedents on Customer Satisfaction Tuku Coffee Shop : A Perspective Expectation-Confirmation Theory and Kano ’ s Model. *International Journal of Social, Policy and Law (Ijospl)*, 2(3), 1–11.
- Kotler, & Philip. (2013). *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Erlangga.
- Kristanto, A. H., & Hidayat, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Kamal - Madura. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 14(1), 17–28. <https://doi.org/10.30649/japk.v14i1.99>
- Kristian, A. D., & Astra, T. C. (2024). Peran Diferensiasi Produk Dan Bukti Fisik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 22(2), 259–277. <https://doi.org/10.32524/jkb.v22i2.1282>
- Lina, S. (2014). *Retail Management* (12th ed.). Pearson.
- Philip, K. (2015). *Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia*. PT Prehalindo.
- Ramadhania, Mayangsari, H., & Proditus, E. (2022). Analysis Of The Effect Of Service Quality And Store Atmosphere On Customer Satisfaction Of Mbrio

- Billiard In Padang City. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(1), 35–41.
- Rizaldi, T., & Hutasuhut, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Suasana Toko Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Pada Meuligoe Kupa Atjeh Binjai Tri*. 22(2), 291–303.
- Rosyidi, D. Y., & Waskito, J. (2024). Peran Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemeditasi Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Dz Billiard. *Jursima*, 12(2), 267–279. <https://doi.org/10.47024/js.v12i2.870>
- Schiebler, T., Lee, N., & Brodbeck, F. C. (2025). Expectancy-disconfirmation and consumer satisfaction: A meta-analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 0123456789. <https://doi.org/10.1007/s11747-024-01078-x>
- Sindonews. (2021). di masa pandemi tren bermain biliar jadi pilihan masyarakat, penjualan meja biliar juga meningkat. *Sport.Sindonews.Com*.
- Sudaryono. (2014). *Perilaku Konsumen (cetakan pe)*. Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. www.cvalfabeta.com
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Banyumedia.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penrapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Utami, C. W. (2012). *Manajemen Ritel Edisi 2 (Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia)*. Salemba Empat.
- Wibowo, M. L., Setyabudi, D., & Manula. (2024). Pengaruh Ekspektasi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Luxcrime Blur & Cover Two Way Cake Di Shopee. *Ejurnal Undip: Interaksi Online*, 12(3), 902–991.
- Yuliafitri, I., & Khoiriyah, A. N. (2016). Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat). *Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2).