

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A. Usmara. (2015) *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books
- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Basri.Hasan,Rusdiana. (2015). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan*. Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Hurriyati, Ratih. 2014. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, P. And Armstrong, G. (2016). *Principles Of Marketing,Global Edition*, 14 edition, USA: Prentice Hall
- _____. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management*. ISE England
- _____. (2018). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid. 2*. Jakarta: PT Indeks
- Lovelock, Christopher. Wirtz, Jochen & Mussry, Jacky. 2016. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba, Jakarta
- Muhidin, S.A., & Somantri, A. (2014). *Dasar-dasar Metode. Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nina, R. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media. Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sangadji dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Setiadi, J Nugroho. 2015. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Prenadamedia

- Siyoto, Sandu., & Sodik, M Ali. (2015). *Dasar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- _____. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset
- _____. (2017). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi. Wahyuningsih
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2016). *Service Quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- _____. (2017). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2015). *Pelanggan puas? Tak cukup!*. Yogyakarta: Andi.

Jurnal

- Aprileny, Imelda., & Emarawati ,Jayanti Apri. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan di Tip Top Swalayan Pondok Bambu*. Jurnal Akuntansi dan Manajemen. 16(02): 237-254.
- Aprilia, Yeyen., & Suprajang, Sandi Eka. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Hotel Sri Rejeki Blitar)*. Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN). 4(2): 135-146
- Cuhanazriansyah, Muhammad Rinov, Giatman, Muhammad., & Ernawati. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA pada masa Physical Distancing*. Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora. 5(2): 311-319
- Hanny & Krisyana. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada kafe di kota Batam*. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah. 5(1): 1115-1129. DOI: <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.703>
- Mahsyar, Syariful., & Surapati, Untung. (2020). *Effect Of Service Quality And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty*. IJEBAR 4(1): 204-211

- Octavia, Ria. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung*. Jurnal Manajemen Pemasaran 13(1): 35-39. DOI: 10.9744/pemasaran.13.1.35—39
- Putri, Fifana Kusuma., Tumbel, Altje L., & Djemly, Woran. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Matahari Department Store Di Mantos 2*. Jurnal EMBA. 9(1): 1428-1438.
- Rashid, Abdul., & Rokade, Varsha. (2019). *Service Quality Influence Customer Satisfaction and Loyalty: A Study in Organized Food and Grocery Retail. UKH*. Journal of Social Sciences. 3(1): 50-61 DOI: 10.25079/ukhjss.v3n1y2019.pp50-61
- Rofiah, Chusnul., & Wahyuni, Dwi. (2017). *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*. EKSIS, 12(1): 69–82
- Suwarsiti & Aliya, Sabeli. (2020). *Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. JIBM. 3(1): 27-35
- Tsalatsa, Moh. Akhsanus., & Sudarwanto, Tri. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Diskusi Kopi Kafe Gresik*. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) 9 (3): 1464-1471
- Widyaningrum, Ika Devi. (2020). *The Effect Of Quality Of Service And Facilities On Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Luminor Hotel Mangga Besar Jakarta Barat*. Jurnal STEI Ekonomi, 20(20)

Internet

- UKMIndonesia. (2021). *Aroma Segar Bisnis Kopi Indonesia Dari Hulu ke Hilir*. Diakses pada 01 Januari 2023. Dari: <https://www.ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/aroma-segar-bisnis-kopi-indonesia-dari-hulu-ke-hilir>
- UNDIP.ID. (2022). *Fenomena Coffee Shop, Bisnis Kekinian di Indonesia*. Diakses Pada 01 Januari 2023. Dari: <https://www.undip.id/2022/fenomena-coffee-shop-bisnis-kekinian-di-indonesia/>