

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Mursyid . 2017. Pengaru People, Fasilitas Dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Konsumenpada Real Cafe Di Makassar
- Agus Sartono. 2016. *Manajemen Keuangan: Teori dan Aplikasi, Edisi 4*, Yogyakarta.
- Arifur Rahman (Bangladesh). 2015. *The Influence Of People And Price On Customer Satisfaction: An Empirical Study On Restaurant Services in Khulna Division*
- Attin Ratih. 2016. Pengaruh citra merek dan Orang (People) terhadap kepuasan pelanggan pada Starbucks Bandung Indah Plaza (survey pada konsumen Starbuck Bandung Indah Plaza).
- Bhaskoro, A. T. 2016. *Laporan Akhir Tahun SumAll: Instagram Sebagai Media Sosial Paling Efektif Dalam Memacu Bisnis*. dailysocial.net.
- Buchari Alma. 2015. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Buchory, H. A., & Saladin, D. 2017. *Manajemen Pemasaran: Teori, Aplikasi & Tanya Jawab*. Jakarta: Linda Karya.
- Çetinsöz , Burçin Cevdet. 2019. *Influence of Physical Environment on Customer Satisfaction in Upscale Restaurants. Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 7/2 (2019), 700-716.
- Christianti Karmelia Kuhon, Joyce Lapien, dan Johan Tumiwa. 2016. *Evaluating The Service Quality Of Coffee Shop Using Importance And Performance Analysis (Case Study: Excelso Coffee Manado Town Square)*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 16 No. 04 Tahun 2016.
- Customer Satisfaction in the Coffee Shop. International Journal of Research and Review* Vol.7; Issue: 3; March 2020 E-ISSN: 2349-9788.
- Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Adminitrasi Bisnis Vol.51. No.2. Oktober
- Dwi Aliyyah Apriyani dan Surnarti. 2017. Penagruh Orang (People) terhadap kepuasan konsumen (Survei pada konsumen The Little A Coffe Shop

- Sidoarjo). *Jurnal administrasi bisnis* Vol.51 No.2 Oktober 2017.
- Eka Dewi Setia Tarigan, Muslim Wijaya, Patar Marbun. 2020. *The Influence of Lifestyle, Physical Environment, and Menu Variety on Customer Loyalty through*
- Ernie T. S & Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi Ke-4*. Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Service Quality & Satisfaction, Edisi ke-4*. CV Andi. Yogyakarta.
- Handi Irawan. 2015. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Herman Malau. 2017. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Elangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta.
- Loreda Paulina Nainggolan. 2016. Pengaruh Orang (People), Keragaman Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan (Studi kasus pada konsumen Stove Syndicate Café Semarang). *Dipenegoro Journal Of Social And political OfScience*
- Lovelock, Christopher 2016. *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*. London: Prentice-Hall Internasional, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran jasa, Edisi Ke-3*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mandang Cristo. 2017. *The Influence Of Price, People, And Physical Environment On Customer Satisfaction. Case Study Markobar Cafe Mando*. *Jurnal EMBA* Vol.5 No.2 Juni 2017, Hal. 678 – 686.
- Molden Eldorado, Srikandi dan Edy Yulianto. 2014. Pengaruh Orang (People) terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen Farel Patisserie Café. *Jurnal Administrasi Bisnis : Vol 15*
- Mudie, Peter and Angela Cottam (2016). *The Management and Marketing of Services*. Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd.

- Muhammad Zuardi. 2016. Pengaruh Fasilitas Fisik dan Fasilitas Non Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar JBBC Medan Johor. *Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis* Vol. 16 No. 2, September 2016, 101-111 ISSN : 1693-7597.
- Nirwana (2017), *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*, Penerbit Dioma, Malang.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 7 Tahun 2012.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2016). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba.
- Reza Harjoyudanto Dharmawan dan Tatiana Kristaningsing. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Reza Harjoyudanto Dharmawan dan Tatiana Kristianingsih. 2018. Pengaruh People Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.
- Rido Setiawan, Kosasih, Dan Ajat Sudrajat. 2019. Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Limasan Kafe Karawang
- Satrip, Lisbeth, dan Imelda. 2018. Analisis People Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Maxx *Coffee* Cabang Hotel Aryaduta Manado. *Jurnal EMBA* Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1248 – 1257.
- Siti Syahsudarmi. 2018. Pengaruh fasilitas dan Orang (People) terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi Bengkalis di Pekanbaru. *Jurnal Development* Vol.6 No.1 Juni 2018.
- Siti Syahsudarmi. 2018. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis di Pekanbaru*. *Jurnal Development* Vol.6 No.1 Juni 2018.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

